

# SOM Å TA ØYNENE FRA OSS

Om IPLOS i Trondheim kommune

Av  
Tormod Hofstad

Avhandling avlagt ved Handelshøjskolen i København og  
Danmarks Pædagogiske Universitetsskole for graden  
Master of Knowledge Management  
(Master i Kunnskapsledelse)  
2009



# SAMTYKKE TIL HØGSKOLENS BRUK AV MASTER-/BACHELOR-/KANDIDAT- OG PROSJEKTOPPGAVER

Forfatter(e): TORMOD HOFSTAD

Tittel: SOM Å TA ØYNE NE FRA OSS  
OM IPLOS I TRONDHEIM KOMMUNE

Studieprogram: MASTER I KUNNSKAPSLEDELSE

☒ Vi/jeg samtykker i at oppgaven gjøres tilgjengelig på høgskolens bibliotek

☒ Vi/jeg samtykker i at oppgaven kan publiseres elektronisk

☐ Vår/min oppgave inneholder taushetsbelagte opplysninger og må derfor ikke gjøres tilgjengelig for andre

Kan frigis fra: \_\_\_\_\_

Dato: 10. AUGUST 2009

Tormod Hofstad  
underskrift

\_\_\_\_\_  
underskrift

\_\_\_\_\_  
underskrift

\_\_\_\_\_  
underskrift

\_\_\_\_\_  
underskrift

\_\_\_\_\_  
underskrift

## Forord

Å arbeide med denne mastergradsavhandlingen har vært lærerikt på flere måter, men til tider også slitsomt. Jeg antar at det nødvendigvis må ha medført en viss ekstra belastning for mine omgivelser både privat og på jobb. Takk til Lesley og arbeidsgiver for at jeg fikk muligheten. Jeg vil også takke alle jeg har hatt kontakt med i Trondheim kommune, og som velvillig har stilt opp med en sporty innstilling. Takk også til veileder og andre for inspirasjon og stimuli til nye erkjennelser.

Trondheim, august 2009

*Tormod Hofstad*

## Sammendrag

Denne mastergradsavhandlingen handler om teknologi og organisasjon, nærmere bestemt IPLOS og omsorgstjenesten i Trondheim kommune. Klassifiserings- og rapporteringssystemet IPLOS er en integrert del av omsorgstjenestens elektroniske fagprogram, og inneholder data om hver enkelt tjenestemottaker. Problemstillingen er hvordan IPLOS brukes, hvordan det utvikles kunnskap relatert til IPLOS og hvordan IPLOS blir oppfattet. Det ble intervjuet et utvalg av ansatte i Trondheim kommune som dekker de fleste av de stillingstypene som gjør bruk av IPLOS i kommunen. Det er benyttet aktør-nettverk teori, teori om klassifiseringssystemer og teori om praksisfellesskap til å kaste lys over det innsamlede materialet.

I omsorgstjenesten i Trondheim kommune inngår IPLOS i to omfattende arbeidsprosesser: saksbehandling og ressursfordeling. Det er utviklet ulike roller og klart definerte oppgaver knyttet til IPLOS: Økonomimedarbeidere/IPLOS-instruktører, opplæringsansvarlige, autoriserte tjenesteytere, enhetsledere, saksbehandlere, økonomer og rådgivere. IPLOS er integrert i dokumenter, datasystemer og daglige arbeidsoppgaver på en slik måte at det får lav oppmerksomhet fra store deler av arbeidstakerne i omsorgstjenesten, og få ansatte synes å ha innsikt på detaljnivå om hvordan systemet fungerer. IPLOS oppfattes hovedsakelig som et system for ressursfordeling, og at dette er en mer rettferdig måte å fordele ressurser på enn den som ble benyttet tidligere. Denne oppfatningen synes å deles av de som er knyttet til IPLOS, uavhengig av yrkesgruppe og rolle. IPLOS i Trondheim er et lite kontroversielt tema. Det reises noe kritikk mot systemet, men samtidig ønsker flere at IPLOS skal tas i bruk innen nye tjenesteområder. Koblingen mellom klassifisering av tjenestemottakernes funksjonstap, helsepersonells dokumentasjonsplikt og rettferdig ressursfordeling danner basis for at IPLOS kan betraktes som et sterkt aktør-nettverk, eller makroaktør, i omsorgstjenesten i Trondheim kommune. Kunnskap om IPLOS og bruken av det opparbeides og spres gjennom en kombinasjon av formelle opplæringstiltak og uformelle læringsprosesser kolleger imellom. Relasjonene knyttet til disse læringsprosessene med utgangspunkt i IPLOS kan betraktes som praksisfellesskap, men materialet gir ikke grunnlag for å konkludere nærmere hvilke.

## Summary

This master's degree thesis is about technology and organization, in the concrete meaning IPLOS in the care and nursing services of Trondheim municipality in Norway. The classification and reporting system IPLOS, is an integrated part of the electronic patient journal, and contains information of every service receiver. The problem presentation in the thesis consists of three questions: How is IPLOS being used, how does knowledge related to IPLOS develop, and how do the employees understand IPLOS. Actor-network theory, theory of classification systems and theory of communities of practice are used to enlighten the material collected.

IPLOS is part of two extensive processes in the care and nursing services of Trondheim: In the individual allocation of services to the needed, and the internal resource management. There are developed different roles and clearly-defined tasks related to IPLOS: IPLOS-instructors, supervisors, IPLOS-authorized nurses and nurses' assistants, managers, economists and advisers. IPLOS is integrated in the electronic patient journal, routines and daily tasks, in such a way that on daily basis it attracts little interest. Few employees seem to have the knowledge of how the system operates. It is semi blackboxed. In Trondheim IPLOS is seen as a resource management system. This system is seen as a more neutral and fair system than the one used before. This opinion seems to be shared by those who use IPLOS in their work, irrespective of their profession. IPLOS seems not to be a controversial matter in the care and nursing services of Trondheim. There is to a small extent some criticism, mainly related to the effect of the system for some patient groups. But at the same time employees in other departments want their department to start using the system. It is the relation between three factors that strengthen IPLOS: the classification systems of the need for assistance, health personnel's injunction to document their assistance, and the opinion of IPLOS as a just way of resource management. It is possible to look at IPLOS as an actor-network and macro actor in the care and nursing services in Trondheim. The knowledge of IPLOS and the way it is being used is developed and spread both by formal and informal processes. The relations between employees based on IPLOS can be seen as communities of practice, but the material does not give basis for concluding which ones.

# Innholdsfortegnelse

Forord .....	3
Sammendrag.....	4
Summary .....	5
1 Innledning.....	9
1.1 Tema for mastergradsavhandlingen .....	10
1.2 Hva kan økt innsikt i teknologiens betydning for organisert virksomhet bidra til? ..	11
1.3 Struktur og innhold i avhandlingen .....	12
1.4 Problemstilling .....	13
2 IPLOS.....	17
2.1 Hva er IPLOS? .....	17
2.2 Hva inneholder IPLOS? .....	18
2.2.1 Boligtype .....	18
2.2.2 Diagnose.....	18
2.2.3 Kommunale tjenester.....	19
2.2.4 Opplysninger om behovet for bistand/assistanse .....	19
2.3 Hvordan ble IPLOS til? 1987-2006 .....	19
2.3.1 Utbredelsen av elektroniske journalsystemer, nettverk og kommunikasjonssystemer .....	19
2.3.2 Fra Hovedkortet til NIT-PRO i Trondheim kommune.....	20
2.3.3 GERIX.....	21
2.3.4 IPLOS-prosjektet.....	22
2.3.5 Nasjonal standard for EPJ i kommunenes omsorgstjeneste .....	23
2.3.6 Fra prøveprosjekt og i retning av permanent drift.....	23
2.3.7 Forskrift, IPLOS-registeret og nasjonal statistikk.....	24
2.4 Integrasjon med andre systemer .....	24
3 IPLOS - et kontroversielt tema i perioden 2006 – 2008 .....	27
3.1 Aksjon mot IPLOS .....	27
4 Metode.....	31
4.1 Problemstilling og metodevalg.....	31
4.2 Avgrensninger og konkretiseringer .....	32
4.2.1 Fra teknologi til IT, og fra IT til IPLOS.....	32
4.2.2 Fra organisasjon til kommune, og fra kommune til omsorgstjeneste .....	33
4.2.3 Grupper.....	33
4.2.4 Valg av casen Trondheim kommune.....	34
4.2.5 Informantgrupper i Trondheim kommune.....	35
4.3 Konkretisering av metode og gjennomføring.....	36
4.3.1 Fokusgruppe, gruppeintervjuer og individuelle intervjuer.....	36
4.3.2 Valg av informanter .....	38
4.4 Problemstilling og forskningsspørsmål .....	39
4.5 Kritisk tilbakeblikk på metode .....	41
4.5.1 Casestudie.....	42
4.5.2 Egen rolle .....	42
4.5.3 Gruppetilnærmingen.....	44
4.5.4 Valg av informanter .....	44
4.5.5 Forankring av forskningsspørsmål i teori.....	45

4.5.6	Gjennomføring av intervjuene .....	45
4.5.7	Evaluering i lys av 7 prinsipper.....	46
4.5.8	Eksplorativt, men ikke helt.....	48
5	Teori .....	51
5.1	Vitenskaplig utgangspunkt og valg av teori .....	51
5.2	Aktør-nettverk teori (ANT) .....	52
5.2.1	Makroaktører .....	55
5.2.2	Translasjon .....	56
5.2.3	Tre sentrale roller i aktør-nettverk .....	56
5.2.4	Tre begreper knyttet til aktør-nettverk .....	57
5.2.5	Obligatorisk passeringspunkt .....	58
5.3	Teori om klassifisering og dens konsekvenser.....	58
5.3.1	Praktisk politikk .....	60
5.4	Praksisfellesskap .....	61
5.4.1	14 indikatorer på et praksisfellesskap .....	63
5.5	Helhetsvurdering av valgt teori .....	64
6	Litt om Trondheim kommune .....	67
6.1	2-nivå, eller flat struktur .....	67
6.2	Bestiller – utfører .....	68
6.3	Informasjonsteknologi.....	68
6.3.1	Teknisk nettverk og datamaskiner.....	68
6.3.2	IPLOS i andre dataprogrammer .....	69
6.3.3	Tilgangsstyring .....	70
7	Analyse.....	71
7.1	Arbeidsprosesser .....	71
7.1.1	Saksbehandling.....	71
7.1.2	Ressursfordeling.....	74
7.1.3	De enkelte aktørenes bruk av IPLOS i daglig arbeid .....	75
7.1.4	Normative dokumenter .....	78
7.2	Aktører og relasjoner.....	79
7.2.1	Teknologi som aktører .....	81
7.2.2	Relasjoner som nettverk .....	82
7.3	Er IPLOS en makroaktør i Trondheim kommune? .....	82
7.3.1	Translasjon .....	86
7.3.2	Meglere, tolker og talsmenn.....	87
7.3.3	Inskripsjon og preskripsjon .....	88
7.3.4	Forskyvning.....	89
7.3.5	Obligatorisk passeringspunkt .....	90
7.3.6	Oppsummering av analysen basert på ANT .....	91
7.4	Klassifisering i omsorgstjenesten .....	93
7.4.1	Praktisk politikk .....	94
7.4.2	Oppsummering av analysen basert på teori om klassifiseringssystemer .....	95
7.5	Kunnskap om IPLOS, kunnskap i IPLOS .....	96
7.5.1	Er praksisfellesskap relevant? .....	97
7.5.2	Hvordan får ansatte kunnskap om IPLOS? .....	98
7.5.3	Hva fremmer læring? .....	100
7.5.4	Oppsummering av analysen basert på praksisfellesskap.....	103
8	Konklusjon .....	105

8.1	IPLOS og omsorgstjenesten i Trondheim kommune .....	105
8.2	IPLOS utenfor omsorgstjenesten i Trondheim.....	106
8.3	Kunnskap og erkjennelser .....	107
8.4	Nye spørsmål.....	108
Litteratur.....		111
Figurer .....		113
Forkortelser og navn.....		114
Vedlegg 1	Intervjuguide .....	116



# 1 Innledning

I kapittel 1 vil jeg først redegjøre for avhandlingens tema og struktur. Deretter vil jeg kort streke opp og drøfte en problemstilling.

Jeg vurderte ulike erfaringer fra mitt yrkesliv når tema for mastergradsavhandlingen skulle strekes opp. Jeg har med min bakgrunn fra kommunal omsorgstjeneste gjennom 20 år og 10 år i rådgivningsvirksomhet rettet mot samme sektor, hatt muligheten til å observere en rivende teknologisk utvikling i omsorgstjenesten. I første rekke knyttet til informasjons- og kommunikasjonsteknologi, men i skrivende stund synes det som om teknologien også vil kunne gjøre seg sterkere gjeldende direkte i tjenesteytingen, for eksempel ved hjelp av robotteknologi.

Jeg har gjennom mitt yrkesliv også vært aktiv deltaker i utviklings- og innføringsprosesser for IKT. Jeg har hatt roller knyttet til utforming av klassifiseringssystemer, hatt ansvar for å ta elektronisk journalsystem i bruk i en del av omsorgstjenesten i en kommune, utredet behov for elektroniske kommunikasjonssystemer og ikke minst arbeidet som rådgiver med IKT i omsorgstjenesten som tema. Dette har gitt meg anledning til med ujevne mellomrom å reflektere over forholdet mellom teknologi og organisasjon. I første rekke har det slått meg at det er langt mer komplisert å ta ny teknologi i bruk enn det som jeg normalt har oppfattet skulle, eller burde, være tilfelle. Hvorfor tar ting så lang tid når det gjelder å innføre elektroniske systemer, og enda lengre tid å utnytte mulighetene slike systemer åpner opp for? Nå er det mulig at et slikt spørsmål kan være både for lite spesifikt og for snevert til å gi innsikt i mekanismene som kan forklare kompleksiteten og behovet for så langsommelige endringsprosesser, men det ble etter hvert klart for meg at masteroppgaven skulle handle om noe i dette farvannet.

Et annet tema som vekket min interesse som mulig tema for mastergradsarbeidet, var at det i perioden før jeg begynte på masterstudiet var en del innslag i media om konflikt knyttet til innføringen av obligatorisk kommunal rapportering av data om tjenestemottakerne i kommunenes omsorgstjeneste til Statistisk sentralbyrå. Hva var det med IPLOS, som statistikksystemet heter, som kunne vekke så mye følelser?

## **1.1 Tema for mastergradsavhandlingen**

Tema teknologi og organisasjon er et meget bredt tema, og må avgrenses på mange måter for å fungere som tema for en mastergradsavhandling. I dagliglivet er det fort gjort å forstå teknologi som siste skrik i MP3-spillere eller undervanns boreplattformer i Nordsjøen. Jeg oppfatter teknologi mye bredere i min bransje, for eksempel et hus og dets inventar der det ytes omsorgstjenester til eldre mennesker, men jeg har i denne avhandlingen valgt å eksemplifisere teknologi med informasjonsteknologi. Med mine arbeidserfaringer knyttet til utvikling og implementering av informasjonsteknologi i omsorgstjenesten så var det både trygt og ekstra faglig interessant å gjøre en slik avgrensning av teknologibegrepet. Jeg har avgrenset teknologi i denne mastergradsavhandlingen ytterligere til statistikk- og klassifiseringssystemet for mottakere av kommunale omsorgstjenester, IPLOS.

IPLOS som eksempel på teknologi i organisert virksomhet syntes i utgangspunktet å inneholde alle elementer jeg knyttet til temaet: Lang utviklings- og implementeringsprosess, mange aktører involvert, kontroversielle spørsmål og motsetninger, og ikke minst med en kompleksitet som pirret min nysgjerrighet på å forstå mer. I løpet av dette arbeidet har jeg utviklet en noe annen forståelse av teknologibegrepet. Jeg har begynt å se på teknologi som å ha mye sterkere påvirkningskraft enn hva som normalt kan forklares med en forståelse av teknologi som et passivt verktøy som tas i bruk og brukes av menneskene. Med utgangspunkt i IPLOS så har jeg fått en sterkere oppfatning av at systemet ikke bare kan tas i bruk og utnyttes, men at det også påvirker menneskenes adferd og organisatoriske forhold. I tillegg har jeg nyansert mitt syn på hva som er teknologi. Teknologi er også de enkle tingene som ble utviklet for lang tid siden, og som jeg i det daglige tar for selvfølgeligheter og som unngår min oppmerksomhet. Igjen med utgangspunkt i IPLOS: IPLOS er ikke bare noe som befinner seg i en datamaskin, IPLOS er skjema, lover, forskrifter, kvalitetshåndbøker, statlig statistikk og nasjonale standarder bygd på internasjonale standarder.

Organisasjon og organisert virksomhet trenger også en avgrensning for å kunne håndteres i en mastergradsavhandling. Jeg hadde i utgangspunktet en oppfatning om at en organisasjon kan hevdes å bestå av fire interne elementer: Mål og oppgaver, teknologi, aktører (mennesker) og struktur. I tillegg inngår organisasjonens omgivelser som et viktig element (Lyngdal 1989, Leavitt 1965). I mitt arbeid, som er en casestudie, har jeg konkretisert organisasjonen til Trondheim kommunes omsorgstjeneste. Et valg som jeg begrunner i både det faktum at

kommunen i motsetning til mange andre kommuner har tatt IPLOS i bruk på en systematisk måte, og at kommunen er geografisk og kunnskapsmessig tilgjengelig for meg som innbygger og tidligere arbeidstaker. Mastergradsavhandlingen har som sagt medført at jeg har revidert min forståelse av teknologi. Med en slik definisjon av organisasjon som jeg benytter som utgangspunkt, så medfører det at jeg også har revidert mitt syn på Leavitts organisasjonsmodell: Skillet mellom teknologi og aktører viskes noe ut, og teknologiens betydning i og for organisert virksomhet er oppjustert og utvidet.

## ***1.2 Hva kan økt innsikt i teknologiens betydning for organisert virksomhet bidra til?***

Mitt håp med mastergradsavhandlingen er å bidra til at innføring av ny teknologi i en organisasjon ikke forstås bare som et spørsmål om å kjøpe datamaskiner, gi informasjon og å gjennomføre et opplæringsprogram. Jeg antar at med en litt dypere innsikt i hvilke faktorer og relasjoner som berøres, så kan også evnen til å gjennomføre ønskede endringer forbedres. De teoriene jeg har benyttet er skrevet av til dels omstridte men også anerkjente forskere, og en mastergradsavhandling fra eller til betyr slik sett lite eller ingenting. På den andre siden så kan en konkretisering til en case som handler om IPLOS i en kommune likevel kanskje tenkes å påvirke en håndfull lesere til å få et rikere og mer nyansert bilde av hvordan en teknologi som IPLOS inngår i det daglige livet i omsorgstjenesten. IPLOS ser for meg ut til å krysse alle former for organisatoriske grenser det er vanlig å legge merke til: mellom tjenesteytende enheter som for eksempel soner i hjemmetjenesten og sykehjem, mellom tjenesteytere og ledere, og mellom politikere og administrasjon.

En vinkling på forholdet mellom teknologi og organisasjon er å ta utgangspunkt i læring og kunnskap. Forstått på en måte så handler læring og kunnskap om opplæring, skole og vitnemål. Kunnskap forstått på denne måten er noe man har eller ikke har, og teknologi er bærere av en bestemt kunnskap. Forstått på en annen måte så kan kunnskap oppfattes som noe som fortolkes på nytt og på nytt. Våre oppfatninger og kunnskap om verden og oss selv er i stadig endring, der nye og gamle erfaringer og betraktninger tilpasses og modifiseres i en kontinuerlig prosess. Med et slikt utgangspunkt kan teknologi oppfattes ikke bare som et passivt medium for kunnskapsoverføring brukt av menneskene, men en aktør på linje med menneskene selv. I teorien jeg har benyttet i denne mastergradsavhandlingen betraktes teknologi som det som gjør det mulig å la kunnskap vandre fra ett sosialt fellesskap til et annet. Teknologi bidrar på den ene siden til å utvikle og overføre kunnskap, på den andre

siden til at en annen forståelse hindres i å utvikle og utbre seg. Mitt resonnement knyttet til eventuell nytte av et slikt perspektiv, tar utgangspunkt i at ny kunnskap er nødvendig for organisasjonens overlevelse. Samtidig viser erfaring at utvikling av ny kunnskap er vanskelig å styre, ressurskrevende og langvarig. Gjennom å knytte teknologi og kunnskapsutvikling til hverandre, blir det lettere å forstå både spørsmål om utnyttelse av teknologi og spørsmål om utvikling av kunnskap. Og igjen er det mitt håp at bedre forståelse skal kunne bidra til bedre organisasjonsutviklingsprosesser.

### **1.3 Struktur og innhold i avhandlingen**

Jeg starter avhandlingen med å beskrive IPLOS. Dette er en beskrivelse som jeg mener har et modernistisk preg, ved at den legger vekt på faktaforhold og framstiller utviklingshistorien til IPLOS med vekt på rasjonelle beslutninger og sammenhenger. Jeg håper med denne beskrivelsen å gi leseren en forståelse av IPLOS som system for nasjonal statistikk, kommunal styring og kjerneinformasjon om tjenestemottakeren for den som skal yte tjenestene. I tillegg til mine egne erindringer har jeg benyttet skriftlige kilder i form av offentlig tilgjengelige dokumenter og rapporter som grunnlag for denne beskrivelsen.

Med dette som ballast har jeg så grepet tak i en motsetningsfylt del av IPLOS-historien. Gjennom informasjon tilgjengelig på internett har jeg søkt å dokumentere motsetningene på nasjonalt nivå knyttet til innføringen av IPLOS som obligatorisk rapporteringssystem i omsorgstjenesten. Dokumentasjonen viser at innføringen av et nasjonalt, obligatorisk klassifiseringssystem er kontroversielt, og får oppmerksomhet i media. Men hva skjer med IPLOS? Kom IPLOS svekket eller styrket ut av prosessen? Hvordan er hverdagen for yrkesutøvere, saksbehandlere og sjefer i kommunene når det gjelder IPLOS?

På dette punktet har jeg så valgt å ta inn metodekapitlet. Der beskriver jeg både den metodiske utviklingsprosessen og utviklingen av mine forskningsspørsmål. Jeg har lagt opp størstedelen av avhandlingen som en casestudie av omsorgstjenesten i Trondheim kommune. Jeg har benyttet både dokumenter og intervjuer for å samle informasjon. Dokumentgjennomgangen er knyttet til beskrivelsen av IPLOS og beskrivelsen av utviklingshistorien fram til sommeren 2008, mens intervjuer ble benyttet for å samle data fra Trondheim kommunes omsorgstjeneste våren 2009. Metodekapitlet inneholder også en vurdering av arbeidet i henhold til 7 kriterier for fortolkende feltstudier, og avsluttes med min vurdering av hva jeg mener kan være metodiske svakheter.

I teorikapitlet har jeg beskrevet de tre teoriene jeg benytter i avhandlingen, for så å forklare de begrepene jeg benytter i analysen. Etter teorikapitlet kommer en beskrivelse av Trondheim kommune og IPLOS i omsorgstjenesten for å gi avhandlingens problemstillinger en kontekst. Analysen består i en innledende beskrivelse av arbeidsprosessene saksbehandling og ressursstyring og de enkelte aktørenes bruk av IPLOS. Deretter drøftes det med utgangspunkt i valgt teori om IPLOS kan betraktes som en makroaktør i et ANT-perspektiv, og om klassifiseringssystemet IPLOS påvirker og påvirkes av omsorgstjenesten i Trondheim kommune. Avslutningsvis i analysen drøftes IPLOS i Trondheim kommune relatert til begrepet praksisfellesskap som i seg selv er nært knyttet til identitet og kunnskap.

Det avsluttende og konkluderende kapitlet inneholder en oppsummering av hvilket bilde som kan tegnes av IPLOS i Trondheim kommune på basis av funn fra intervjuene, og hvordan dette bildet kan ses i relasjon til forhold utenfor kommunen. Kapitlet inneholder også en oppsummering av de funn som er sannsynliggjort. Kapitlet avsluttes med en refleksjon av hva som kunne vært gjort annerledes hvis nåværende innsikt hadde eksistert ved oppstart av arbeidet.

## **1.4 Problemstilling**

Jeg vil i dette avsnittet utvikle en problemstilling og drøfte den på en slik måte at også mine forventninger og eventuelle hypoteser kommer fram. Problemstillingen blir så tatt fram igjen og drøftet på nytt i metodekapitlet.

Denne avhandlingen handler om hvordan Trondheim kommunes omsorgstjeneste endrer seg når IPLOS tas i bruk og utvikles. Med endring tenker jeg på hvordan arbeidshverdagen endrer seg for ansatte i omsorgstjenesten. Blir det nye oppgaver, må gamle oppgaver løses på nye måter, må de tilegne seg mye ny kunnskap, blir virksomheten organisert på en annen måte enn før? Jeg har av dette avledet følgende tre problemstillinger:

1. Hvordan brukes IPLOS?
2. Hvordan utvikles kunnskap relatert til IPLOS?
3. Hvordan blir IPLOS oppfattet?

Den første problemstillingen er rent deskriptiv. Hvordan brukes IPLOS i det daglige arbeidet? Det jeg har fokus på her er om IPLOS brukes, og hva PLOS brukes til. Det kan også nyanseres ytterligere i retning av hvilke deler av IPLOS som benyttes, da IPLOS kan hevdes å bestå av flere elementer, se avsnitt 2.2. Jeg antar videre at IPLOS inngår i en eller flere arbeidsprosesser i omsorgstjenesten, og ønsker å beskrive hvilke disse eventuelt er. Mine antagelser knyttet til problemstillingen er at det er spesielt angivelse av tjenestemottakernes grad av funksjonstap som benyttes mest. Hvilke oppgaver søkes utført ved hjelp av IPLOS? Jeg antar også at IPLOS i omsorgstjenesten i Trondheim inngår i flere arbeidsprosesser. Dette kan, med utgangspunkt i egne arbeidserfaringer, dreie seg om både tjenesteyting, saksbehandling og ressursfordeling. På den andre siden så er det ikke gitt at IPLOS benyttes i noen utstrekning i det hele tatt, eller mer presist; ikke over alt og av alle ansatte. Hvorfor er dette viktig? Jeg mener at det ikke uten videre kan antas at IPLOS, som kan betraktes både som et obligatorisk dokumentasjonsredskap for tilnærmet alle tjenesteytere i omsorgstjenesten i Norge, og som et obligatorisk styrings- og statistikkredskap for kommunenes omsorgstjeneste, blir benyttet av alle og på samme måte. Verken mellom kommuner eller innen den enkelte kommune, og kanskje heller ikke fra ansatt til ansatt. Jeg mener derfor at det er viktig å beskrive hvordan IPLOS brukes og inngår i ulike arbeidsprosesser på en måte som er detaljert nok til å kunne ses i sammenheng med spørsmål om organisasjonsendringer.

Den andre problemstillingen er knyttet til kunnskap og kunnskapsutvikling ved innføring av ny teknologi. Mitt utgangspunkt er et synspunkt som jeg oppfatter som utbredt innen omsorgstjenesten: Når informasjonsteknologi implementeres, så legges det for lite ressurser i opplæringstiltak overfor ansatte til at teknologien får den tilsiktede effekt. Den blir stående ubrukt på grunn av manglende opplæring, og dermed kunnskap. Mitt utgangspunkt er at kunnskap er av en slik natur at den må gjenskapes kontinuerlig, og at denne læringsprosessen i stor grad skjer i sosiale grupper og i det daglige arbeidet. Jeg ønsker med denne problemstillingen å forstå mer om betydningen av både formelle opplæringstiltak og mer læringsprosesser som ikke er formaliserte. Hva forventer jeg å finne? Min antagelse er at Trondheim kommune i størst utstrekning har lagt vekt på formaliserte opplæringstiltak. Ikke slik å forstå at jeg tror kommunen ikke ser betydningen av andre læringsprosesser enn de som skjer i et klasserom eller auditorium, men på en slik måte at jeg antar at disse mer lite formaliserte læringsprosessene anses som vanskelige både å kartlegge og påvirke. Hvorfor er dette viktig? Mitt utgangspunkt her var altså å forstå kunnskap som noe foranderlig og flyktig, og avhengig av sosiale forhold. Jeg håper at hvis jeg kan beskrive forhold og faktorer som

påvirker læringsprosessene i en organisasjon, og forstå betydningen av dem bedre, så vil det være et bidrag også til å kunne forholde seg til dem på en konstruktiv måte. Med andre ord et grunnlag for å kunne stimulere til økt læring og større kunnskap i en organisasjon.

Den tredje og siste problemstillingen går på hvordan IPLOS oppfattes. Hvordan forstår ansatte IPLOS? Er det et styringsredskap, et dokumentasjonsredskap, eller kanskje statistikkredskap? Oppfattes IPLOS som teknologi som tjenesteytere benytter, eller er det sjefer og administrasjonens redskap? Skaper IPLOS konflikt eller harmoni? Er det stor oppmerksomhet rettet mot IPLOS, eller er IPLOS en selvfølgelighet som ingen er opptatt av? Mine antagelser knyttet til denne problemstillingen er delte. Jeg forventer å finne spor av konflikter av typen som kom til overflaten på nasjonalt nivå ved innføring av IPLOS som obligatorisk rapportering fra kommunene til staten. Jeg oppfatter at brukerorganisasjonenes synspunkter i denne konflikten kan spissformuleres på følgende måte: Vi er ikke syke og vil ikke finne oss i å bli beskrevet i detaljerte klassifiseringssystemer, la oss få nødvendig bistand, men la oss samtidig beholde verdigheten. På den andre siden så har staten behov for faktainformasjon både om de som har behov for bistand og de tjenester som kommunene yter på dette området. Men jeg forventer også at IPLOS oppfattes som et selvfølgelig arbeidsredskap i kommunen, og at det stilles forholdsvis få spørsmål til berettigelsen av IPLOS. Jeg har en følelse av at IPLOS ikke er et grunnleggende kontroversielt tema i kommunene. Jeg mener at dette er en viktig problemstilling for å forstå sammenhengen mellom kunnskapsspørsmål og de daglige oppgavene og arbeidsprosessene som ansatte inngår i. Problemstillingen går på hvordan ansatte oppfatter og forstår den virkeligheten de er i sitt daglige arbeid. Jeg håper å finne innsikt i hvordan slike oppfatninger påvirker endringsprosesser og samtidig påvirkes av dem. Igjen: Det som kan forstås kan kanskje påvirkes på en mer konstruktiv måte?

Et spørsmål som berører alle de tre problemstillingene, er spørsmålet om gruppe. Som det allerede har framgått, så antar jeg at problemstillingene ikke kan besvares på en måte som er gyldig for alle ansatte. Svaret vil være avhengig av hvem jeg spør. Jeg vil derfor drøfte dette spørsmålet her, men det vil også bli drøftet på nytt både i metode- og analysekapitlene. Med gruppe så mener jeg et antall arbeidstakere som har noe til felles. Dette felles kan være alt fra å jobbe på samme sted, eller å ha samme utdanningsbakgrunn, til å føle samhørighet av en eller annen årsak. Med andre ord så tilhører vi alle mange ulike grupper til en hver tid, noen er vi klar over at vi tilhører, andre har vi ikke tenkt på før noen gjør oss oppmerksomme på at

det går an å tenke slik. Mitt utgangspunkt er en antagelse om at IPLOS brukes, forstås og påvirker kunnskapen på ulike måter i en organisasjon, og at disse ulikhetene kan beskrives på en konstruktiv måte med utgangspunkt i en gruppetilnærming. Med andre ord en forståelse av at det er noen måter å forholde seg til IPLOS på som er avhengig av hvilken gruppe en arbeidstaker tilhører. Gruppetilhørighet påvirker de tre problemstillingene. Jeg gjør her en presisering av problemstillingene: Jeg ønsker å fokusere på hvordan IPLOS eventuelt påvirker ulike grupper av ansatte, ikke i å fastslå i hvor stor grad de ulike gruppene blir påvirket. Jeg antar at det kan være ulikheter knyttet til både yrkesgruppe og den funksjon en arbeidstaker har i organisasjonen, altså en antagelse om at det kan være ulikheter mellom for eksempel sykepleiere og hjelpepleiere, og mellom saksbehandlere, økonomer og tjenesteytere. Jeg mener det er av betydning å beskrive eventuelle ulikheter for bedre å forstå mangfoldet og kompleksiteten som teknologien IPLOS inngår i.



## 2 IPLOS

Å gi en fyllestgjørende beskrivelse av IPLOS kan være en omfattende oppgave. Jeg skal i dette kapitlet beskrive IPLOS slik det er i dag med hovedvekt på de ulike klassifiseringssystemene, deretter å fokusere på det som normalt oppfattes som de mer tekniske sidene ved utviklingshistorien fra midten av 1980-tallet og fram til i dag.

### 2.1 Hva er IPLOS?

Bokstavkombinasjonen som i dag utgjør navnet IPLOS, er avledet av individbasert pleie- og omsorgsstatistikk. IPLOS er i dag en standard minimum informasjon om alle individer i Norge som mottar omsorgstjenester. Det er kommunen som er ansvarlig for at slike tjenester blir ytt til den som trenger det, og kommunen har plikt og rett til å saksbehandle alle tilfeller der det menes å foreligge et behov for omsorgstjenester. Den som yter tjenesten (kommunen selv eller private leverandører) har på sin side plikt til å dokumentere tjenesteytingen. IPLOS er knyttet til både saksbehandlingen og dokumentasjon av tjenesteytingen.

I følge [www.shdir.no](http://www.shdir.no), Helsedirektoratets hjemmesider, så defineres IPLOS slik:

”IPLOS er betegnelsen på et sentralt helseregister som skal danne grunnlag for nasjonal statistikk for pleie- og omsorgssektoren. Det er et verktøy for dokumentasjon, rapportering og statistikk for kommunene og for statlige myndigheter.” Tilgjengelig: <http://www.helsedirektoratet.no/iplos> (2009, 9. august).

Dette betyr at IPLOS også har en funksjon som grunnlag for nasjonal statistikk på omsorgsområdet. Dette skjer gjennom at kommunen siden 2007 har hatt en plikt til å rapportere sine IPLOS-data til Statistisk sentralbyrå som administrerer databasen og utarbeider den nasjonale statistikken.

Dette kan beskrives på følgende måte:

- Kommunens saksbehandler og/eller tjenesteytere registrerer informasjon om den som mottar omsorgstjenester. Noe av denne informasjonen inngår i IPLOS standard minimum informasjonssett. IPLOS-informasjonen blir lagret og tatt vare på ved endringer, slik at det i etterkant er mulig å beskrive utviklingen/endinger, i tillegg til situasjonen på et gitt tidspunkt. Kommuner er pliktig å dokumentere IPLOS når vedtak (om tjenesteyting) fattes.

- IPLOS kan hentes fram av saksbehandlere og tjenesteytere i forbindelse med utøvelse av deres arbeid.
- Kommunen kan hente ut egne statistiske data på grunnlag av IPLOS på alle nivåer, det vil for eksempel si både på sone, distrikt og kommunenivå.
- Kommunen rapporterer IPLOS-data til SSB for oppbevaring i IPLOS-registeret.
- SSB utarbeider nasjonal statistikk for omsorgssektoren. IPLOS er en del av KOSTRA, og skal gi kommuner og statlige organer god styringsinformasjon.

## **2.2 Hva inneholder IPLOS?**

I tillegg til personopplysninger som for eksempel navn, adresse, fødselsdato og sivilstand, inneholder IPLOS flere klassifiseringssystemer. Med klassifiseringssystem så menes her en måte å dele verden inn i segmenter. Denne inndelingsmåten består for en kortere eller lengre periode, og det finnes regler for hvordan de ulike fenomenene skal puttes i bokser.

Kategoriene, boksene, er tenkt å være gjensidig utelukkende, og siktemålet er at de til sammen danner en fullstendig beskrivelse av helheten (Bowker og Star 1999).

Klassifiseringssystemer er nødvendig for lagring og behandling av informasjon i elektroniske informasjonssystemer, og betraktes her som en sentral del av teknologien. Det som klassifiseres i IPLOS er om vedkommende mottar privat/ikke betalt hjelp, boligen, behovet for bistand/assistanse, diagnose og kommunale tjenester. Noen av disse klassifiseringssystemene er verdt en nærmere beskrivelse.

### **2.2.1 Boligtype**

Bolig deles inn i 7 klasser, fra UFB (uten fast bolig), via det som kalles Ordinær bolig, Omsorgsbolig, og til ulike institusjonstyper. Dette er en inndeling som synes å følge av både administrative og formelle juridiske hensyn. Omsorgsbolig kan eies eller leies av personen selv, og kan slik betraktes som en ordinær bolig. Imidlertid har kommunene og staten i flere runder siden først på 90-tallet satset på bygging av tilrettelagte boliger, og disse benevnes omsorgsboliger.

### **2.2.2 Diagnose**

Diagnose er en benevnelse på en lidelse eller lyte, og fastsettes av autorisert helsepersonell som lege eller psykolog. Diagnose antas å være en forklarende informasjon om hvorfor personen mottar omsorgstjenester. Opplysningen om diagnoser er et eksempel på at IPLOS er

integrrert med andre klassifiseringssystemer. Det brukes her en referanse til navn og kode fra klassifiseringssystemet ICPC. Dette internasjonale klassifiseringssystemet oversettes til norsk og vedlikeholdes av KITH på oppdrag fra nasjonale myndigheter.

### **2.2.3 Kommunale tjenester**

Den innsatsen som kommunen vedtar å iverksette overfor tjenestemottakeren er også klassifisert. Det er tilgjengelig 21 klasser/tjenestetyper for registrering, og det er i varierende grad tilgjengelig tilknyttede klasser som for eksempel organisasjonsnummer, antall timer hjelp som ytes per uke, og når tjenesten startet/ble avsluttet. I tillegg kan det også registreres enkelte ikke-kommunale tjenester, da i form av andre offentlige døgntilbud ytt av spesialisthelsetjenesten.

### **2.2.4 Opplysninger om behovet for bistand/assistanse**

Dette er en meget sentral del av IPLOS. 17 hovedvariabler inndeles i 5 underklasser. De 17 variablene er områder som normalt inngår i hverdagslivet, som for eksempel sosial deltakelse, bevege seg innendørs, personlig hygiene og spise. Disse variablene gis en score i 5 alternativer fra 1 til 5, der 1 betyr at personen er selvhjulpen, og 5 at vedkommende har behov for bistand til alt. De 17 variablene er valgt ut for å gi en samlet oversikt over hva vedkommende trenger bistand til, og hvor mye bistand som behøves. De uttrykker samtidig indirekte hva som vektlegges når bistand skal utmåles gjennom saksbehandlingsprosessen.

## **2.3 *Hvordan ble IPLOS til? 1987-2006***

Denne framstillingen har til hensikt å gi en kort innføring i noe av bakgrunnen for dagens IPLOS. Framstillingen er ikke fullstendig på alle måter, men tar fram en del punkter som belyser IPLOS. IPLOS er nært knyttet til utviklingen og innføringen av elektroniske journalsystemer i omsorgstjenesten. Dermed også nært knyttet til "datarevolusjonen" med fenomener som overgangen fra stormaskiner til PC, utbygging av datanettverk og mer og mer elektronisk kommunikasjon.

### **2.3.1 Utbredelsen av elektroniske journalsystemer, nettverk og kommunikasjonssystemer**

Utover 90-tallet og etter årtusenskiftet ble det gjennomført en storstilt utbygging av elektroniske informasjonssystemer i helse- og omsorgstjenesten i Norge. Parallelt med utbyggingen kan det hevdes at det ble gjennomført en tilsvarende kunnskaps- og

kompetanseutvikling. Store arbeidstakergrupper manglet i utgangspunktet opplæring og erfaring med bruk av elektroniske systemer. De elektroniske systemene var i utgangspunktet i stor grad basert på at de organisatoriske enhetene var selvforsynte med løsninger, og at de var PC-baserte. Etter hvert ble det også utviklet nettverk og kommunikasjonsløsninger. Dette ble først gjennomført innenfor sektor- og kommunegrensene, etter hvert ble også nett og kommunikasjonsløsninger etablert mellom formelle aktører som for eksempel kommuner og helseforetak. I 2004 ble Norsk Helsenett stiftet som en aktør under helseforetakene, etter først å ha vært ulike og uavhengige prosjekter i helseforetakene. Norsk Helsenett er leverandør av infrastrukturen for sikker informasjonsutveksling i helsetjenesten, kommunene inkludert (Norsk Helsenett 2009). Tilgjengelig: <http://www.nhn.no/om-oss> (2009, 9. august).

I følge en undersøkelse foretatt for KS i 2001 – 2002 (Norsk Gallup 2002), hevdes det i 7 av 10 kommuner at alle (ansatte i omsorgstjenesten) benytter IKT-baserte verktøy i den daglige virksomheten. Men samtidig hevder de samme kommunene i samme undersøkelse at anvendelsen er liten. Det hevdes også at forskjellen i bruk mellom ulike yrkesgrupper er liten. Imidlertid viser undersøkelsen at saksbehandlere, ledere og administrativt personell innen omsorgstjenesten bruker IKT mer enn klientbehandlere. Variasjonen mellom institusjon og hjemmetjeneste er liten. Av elektroniske fagsystemer er det to som dominerer markedet, Gerica og Profil.

### **2.3.2 Fra Hovedkortet til NIT-PRO i Trondheim kommune**

En av røttene til IPLOS kan spores tilbake til omsorgstjenesten i Trondheim kommune midt på 80-tallet (Lines 2007). Etter å ha sjekket ut hvilke datasystemer for omsorgstjenesten som eksisterte på det norske markedet, bestemte kommunen seg for å utvikle programvare selv. I og med at PC-revolusjonen var på sitt høyeste, og stormaskinsystemene vaklet, ble det også valgt å satse på programvareutvikling for lokale PC-er ved den enkelte tjenesteenhet i omsorgstjenesten. Et program, kalt Hovedkortet, ble utviklet sammen med Datateknisk laboratorium ved NTH i 1987. Flere grunnleggende ideer ble lagt inn som ønsker i utviklingsarbeidet: Dette skulle være en programvare tilpasset hjemmetjenestene. (Sykehjemmene var på det tidspunktet ikke et kommunalt ansvar.) Det skulle være den mest essensielle informasjonen om hver enkelt tjenestemottaker som skulle registreres, og senere skulle det utvikles andre funksjoner og ivaretas andres behov. (Derav navnet Hovedkortet.) Informasjonen som skulle registreres skulle ha stor verdi på tjenesteytende nivå, men også ha

anvendelse på administrativt nivå, og senere som styringsgrunnlag administrativt og politisk. Data skulle registreres av alle tjenesteytere.

Et av de mest sentrale grepene i Hovedkortet var en innføring av et klassifiseringssystem for funksjonstap. Det ble utviklet en del klasser for tap av dagliglivets funksjoner, og som man mente var viktige i forhold til behovet for bistand. Disse klassene ble så gradert med en skala fra 1 til 4. Dette var prinsipielt det samme systemet som Opplysninger om bistand/assistanse i dagens IPLOS. Allerede under utviklingsarbeidet oppsto det en diskusjon om hva som er viktig informasjon, og spenningen mellom ”kliniske” og ”forvaltningsmessige” informasjonsbehov kom til syne. Hva trenger du å vite om pasienten for å gjøre en god jobb som tjenesteyter, kontra hva du trenger å vite for å gjøre en god jobb som saksbehandler. Dette ble diskutert i lys av behovet for å holde informasjonsmengden, og klassifiseringssystemet, så enkelt at det var mulig å bruke i praksis. Resultatet var en programvare som kan betraktes som et kompromiss mellom ”sykepleierens behov for klinisk informasjon” og ”avdelingssykepleierens/saksbehandlerens behov for gode indikatorer på bistandsbehov”. Hovedkortet ble tatt i bruk i varierende grad i de 7 distriktene som hjemmetjenesten i Trondheim kommune på det tidspunktet besto av. Anvendelsen kan hevdes å være relativt liten, med kun sporadiske tilfeller der informasjon ble benyttet til styringsformål, varierende grad av bruk ved rapportering mellom arbeidsskift, og hvor datakvaliteten var svært variabel mellom distriktene og over tid. Arbeidet med Hovedkortet var ”kampanjepreget” og i liten grad en del av daglig drift i hjemmetjenesten.

På et senere tidspunkt, ca. 1990-1992, ble elementer fra Hovedkortet slått sammen med elementer fra en annen programvare, Stella, som var utviklet og i bruk i Bergen kommune. Resultatet ble NIT-PRO, en programvare som også skulle ivareta omsorgstjenesten i institusjonenes behov. Det ble også en betydelig større funksjonalitet knyttet til administrative oppgaver som for eksempel å fordele arbeidsoppgaver på tilgjengelig personell. I denne sammenhengen er det et viktig poeng at klassifiseringssystemet fra Hovedkortet overlevde i videreutviklet form.

### **2.3.3 GERIX**

GERIX beskrives slik på Volven:

”Prosjektet GERIX er betegnelsen på et informasjonssystem for pleie- og omsorgstjenesten. Siktemålet med systemet er å få bedre tilgang til data om situasjon og utvikling for funksjonshemmede og eldre. Formålet med GERIX er å utvikle et

kommunalt system med kjerneinformasjon (minste basis datasett) for administrasjon og planlegging innen pleie- og omsorgstjenesten.” (Volven 2008). Tilgjengelig: <http://www.volven.no/produkt.asp?id=351&catID=0&subID=7> (2009, 9. august).

Prosjektet GERIX ble opprettet i 1990 som et samarbeid mellom Sosialdepartementet, KS, Kommunaldepartementet og SSB (Holmøy 2001), etter et forprosjekt og med utredninger utført av SINTEF Anvendt Økonomi. GERIX var frivillig, og man antok at flere og flere kommuner ville slutte seg til. På det meste leverte ca. 50 kommuner data til GERIX. Holmøy sier i sin rapport at:

”I flere kommuner blei systemet oppfatta og brukt som eit reint statistikkssystem, og ikkje som eit fagsystem for dagleg bruk. Dette førte etter kvart til at mange meinte at GERIX var alt for omfattande. I 1997 vedtok SHD at eit nasjonalt informasjonssystem for pleie- og omsorgssektoren skulle utgreiast, bl.a. basert på erfaringar med GERIX”. (Holmøy 2001)

En forutsetning for dette arbeidet var at det nye systemet skulle være mindre omfattende, og at klassifiseringssystemene skulle samordnes med andre fagsystemer og KOSTRA. I 1999 leverte ca. 30 kommuner data til GERIX, og i 2000 var det bare 11 kommuner.

GERIX-prosjektet hadde røtter til miljøer i Trondheim/Midt-Norge, og sentralt i GERIX var klassifiseringssystemet fra Hovedkortet/NIT-PRO. GERIX kan forstås som et prosjekt for å standardisere dataregistrering og informasjonsbehandling i omsorgstjenesten, og slik lage et nasjonalt system integrert med eksisterende statistikk.

### **2.3.4 IPLOS-prosjektet**

En arbeidsgruppe i Sosial- og helsedepartementet utarbeidet i perioden 1998 – 2000 første utgave av IPLOS (Sosial- og helsedepartementet, 2000). Etter en høringsrunde ble det i 2001 besluttet å gjennomføre et prøveprosjekt (Sosial- og helsedirektoratet, 2003), men det ble også samtidig besluttet å innføre IPLOS som permanent system. Prøveprosjektet ble gjennomført i perioden april 2002 til oktober 2003. 30 kommuner deltok i utprøvingen. Det ble også i regi av prosjektet gjennomført opplæring av instruktører i alle kommuner, og det ble utarbeidet en veileder for bruk av IPLOS i kommunene. Etter instruktørutdanningen ble det gjennomført opplæring i alle kommuner, og registrering av IPLOS-data begynte i kommunene.

### 2.3.5 Nasjonal standard for EPJ i kommunenes omsorgstjeneste

KITH er den norske statens standardiseringsorgan innenfor helse- og sosialtjenesten. Dette betyr at KITH utarbeider krav til standardiserte informasjonsløsninger for elektroniske systemer som skal brukes innenfor disse sektorene, sitat:

”[...] på oppdrag fra Sosial- og helsedirektoratet laget en kravspesifikasjon for elektronisk dokumentasjonssystem for bruk innen pleie- og omsorgssektoren. Kravspesifikasjonen omfatter lovpålagt dokumentasjon av søknadsbehandling og gjennomføring av tjenester som faller inn under helselovgivningen, samt tjenester som faller inn under lov om sosiale tjenester i den grad dette er nødvendig for rapportering til IPLOS-registeret.” (KITH 2003). Tilgjengelig: [http://www.kith.no/templates/kith\\_WebPage\\_\\_\\_\\_693.aspx](http://www.kith.no/templates/kith_WebPage____693.aspx) (2009, 9. august).

Denne kravspesifikasjonen er et normativt dokument (se definisjon i avsnitt 7.1.4) som spesifiserer hvilken informasjon som skal kunne lagres i journalsystemer som skal brukes i omsorgstjenesten. Dette omfatter også klassifiseringssystemene, og for eksempel i kravspesifikasjonens pkt 4.4.1 EPJ Dokumenttype: Kartlegging av funksjonsnivå, henvises det direkte til IPLOS.

Med dette arbeidet ble IPLOS en nasjonal standard, og et krav til elektroniske journalsystemer for bruk i den kommunale omsorgstjenesten i Norge.

### 2.3.6 Fra prøveprosjekt og i retning av permanent drift

Det ble også etter IPLOS prøveprosjekt gjennomført instruktør opplæring og opplæring i kommunene. I en statusbeskrivelse sier Sosial- og helsedirektoratet i 2005 at:

- 252 kommuner har innført eller er i gang med innføring av IPLOS.
- 78 kommuner har ikke kommet i gang med lokal informasjon og opplæring.
- 91 kommuner har ikke svart på henvendelse fra prosjektet. Status ukjent.
- 13 kommuner har stanset innføring.

Videre sies det at, sitat: ”Kommunene skal kunne sende IPLOS-data for 2006 som grunnlag for KOSTRA-statistikk i begynnelsen av 2007” (Sosial- og helsedirektoratet 2008).

Tilgjengelig:

[http://www.shdir.no/iplos/iplos\\_i\\_kommunene/status\\_i\\_kommunene\\_pr\\_\\_25\\_06\\_05\\_25039](http://www.shdir.no/iplos/iplos_i_kommunene/status_i_kommunene_pr__25_06_05_25039) (2009, 9. august). På slutten av 2005 kom det en ny utgave av veilederen og registerkortet.

Med vedtaket om å innføre obligatorisk rapportering av IPLOS etter gjennomført prøveprosjekt var klassifiseringssystemet blitt formalisert og autorisert på nasjonal basis. Få

kommuner så muligheten av å ajourholde og rapportere IPLOS-data uten bruk av et elektronisk fagsystem, selv om det ikke var forutsatt fra departementet, direktoratet eller IPLOS-prosjektet. Det kan slik hevdes at IPLOS bidro til at elektroniske journalsystemer ble tatt i bruk i kommunene.

### **2.3.7 Forskrift, IPLOS-registeret og nasjonal statistikk**

Stortinget ga i juni 2005 sin tilslutning til en endring av helseregisterloven, og la dermed grunnlaget for oppretting av IPLOS-registeret. Dette pseudonymiserte helseregisteret ble etter en høringsrunde vedtatt, og en egen forskrift for registeret er datert 17.2.2006.

Første prøveinnsending av IPLOS-data fra kommunene ble planlagt gjennomført i september 2006, men ble utsatt til oktober/november 2006. Andre prøveinnsending foregikk i desember 2006, og første obligatoriske innsending ble gjennomført i februar 2007.

SSB ga i mars 2008 ut første notat basert på obligatorisk innsending av IPLOS-data (Gabrielsen m. fl., 2008). På sine hjemmesider sier SSB følgende om datakvalitet og grunnlaget for nasjonal statistikk:

”Mer enn 90 prosent av landets kommuner leverte IPLOS-data i løpet av 2007. Kvaliteten på kommunenes innrapportering er varierende, og ikke alle kommunedata egner seg for publisering. Notatet presenterer noen hovedtall for 164 kommuner, som leverte data av god kvalitet.” (SSB 2008). Tilgjengelig:  
<http://www.ssb.no/emner/03/03/20/iplos/index.html> (2009, 9. august).

I rapporten drøftes datakvaliteten, og det sammenlignes med KOSTRA-data. IPLOS-materialet avviker til dels mye fra tilsvarende tall i KOSTRA. De større kommunene er overrepresenterte i materialet som brukes som grunnlag for statistikken. Videre uttrykkes det forventninger om at datakvaliteten skal bli bedre framover, og at utsagnskraften til IPLOS-statistikk også skal øke.

## **2.4 Integrasjon med andre systemer**

Integrasjon kan forstås som et uttrykk for en sterk forbindelse, eller relasjon, mellom IPLOS og andre systemer. Dette kan oppfattes som en styrke for IPLOS på den måten at mange slike forbindelser gjør IPLOS sterkere i forhold til å stå imot endringsforsøk og/eller konkurranse fra andre. Det kan derfor være av stor betydning i forbindelse med en analyse av IPLOS sin betydning og påvirkning å få oversikt over disse relasjonene. Integrasjon mellom IPLOS og andre ”systemer” enn de rent tekniske blir drøftet mer inngående i analysen. Her vil det kort



bli pekt på det som ofte, i allmenn forstand oppfattes som integrasjon, nemlig mot andre datasystemer. Det er en snevrere forståelse av integrasjon enn det som ellers benyttes i avhandlingen.

IPLOS er en integrert del av fagprogrammene som brukes innen den kommunale pleie- og omsorgstjenesten. Det norske markedet for fagsystemer i pleie- og omsorgstjenesten er dominert av noen få leverandører/produkter. Uten at det gis full dekning for det i dette arbeidet, så kan dagligtale i omsorgstjenesten tyde på at IPLOS og fagsystem ofte oppfattes som ett og samme system. Noen snakker om IPLOS og mener fagsystem, andre snakker om fagsystem og mener IPLOS. Hva som er et fagprogram er ikke klart definert, og ved nærmere ettersyn finnes det også flere programmer som kanskje kan benevnes fagsystem, for eksempel knyttet til arbeidsprosesser i omsorgstjenesten som kvalitetssikring, turnusutarbeidelse, kompetansestyring og saksbehandling, og noen av disse er også integrert med IPLOS. Med utgangspunkt blant annet i fagsystemene, et det utviklet dataprogrammer for kommunikasjon i helsevesenet, for eksempel mellom kommune og sykehus. Noen av disse kommunikasjonsløsningene inneholder hele eller deler av IPLOS<sup>1</sup> (KITH 2008). Det er allerede redegjort for IPLOS som grunnlag for nasjonal statistikk, og IPLOS har i den sammenheng blitt integrert med krypteringsprogram, kommunikasjonsprogram og sannsynligvis database- og statistikkprogrammer som benyttes av IPLOS-registeret og SSB. Også på kommunalt nivå finnes det flere programmer som bearbeider IPLOS-data statistisk.

---

<sup>1</sup> *Forslag til retningslinjer for bruk av pleie- og omsorgsmeldinger og dialogmeldinger. KITH dokument 06/08, Til utprøving (2008, 02. juli).*



### 3 IPLOS - et kontroversielt tema i perioden 2006 – 2008

I kapittel 2 ble det lagt vekt på tekniske forhold og fakta knyttet til utviklingshistorien, og historien kan synes noenlunde rettlinjert. Imidlertid er denne historien full av motsetninger og forhandlinger, og den har ikke alltid gått rakt fram (Lines 2007). Det er ikke denne avhandlingens intensjon å redegjøre for alle motsetningsforhold i IPLOS-historien fram til i dag, men i dette kapitlet vil det bli forsøkt gitt en framstilling av noe av konfliktene i perioden fra 2006 og fram til i dag (juli 2008). Dette har den hensikt å gi konkret bakgrunn for valg av avhandlingens tema, problemstilling og forskningsspørsmål. Framstillingen er forsøkt gitt en kronologisk rekkefølge, men dette må ikke oppfattes som en vurdering av årsak – virkning. Dokumentasjonen er hentet fra internett, og kommer både fra offentlige organer som for eksempel Sosial- og helsedirektoratet, interesseorganer som for eksempel Norges Handikapforbund, og nyhetsorganer som for eksempel VG.

#### 3.1 Aksjon mot IPLOS

Når kommunene skulle gjennomføre den første obligatoriske rapporteringen av IPLOS-data i 2007, så var rapporteringen basert på registrerte data fra 2006. Det er grunn til å anta at mange kommuner på slutten av 2005 og i 2006 gjennomførte større ”kartleggingsprosesser” for å få sine data så utfyllende og korrekte som mulig. Det kan kanskje også antas at dette var et registreringsarbeid der, til tross for gjennomført opplæringsprogram, mange saksbehandlere i kommunenes omsorgstjenester følte seg usikre både på arbeidsprosess og hvordan klassifiseringssystemene i IPLOS skulle forstås i lys av de konkrete tjenestemottakerne. Dette var sannsynligvis ”første gang” for mange ansatte. Veilederen til utfylling av klassifiseringssystemene inneholder mer forklarende tekst enn selve benevnelsen på klassene. Mens for eksempel klassifiseringssystemet opererer med ”*Gå på toaletter*”, så har veilederen forklaringen ”*Om personen planlegger og utfører tømming av tarm, blære og intimhygiene ved menstruasjon, tørker seg nedentil og vasker hender.*” Den følgende historien synes i stor grad å være knyttet til denne type tekst, altså tekst i veileder og/eller ytterligere forklaringer gitt i annet materiale knyttet til IPLOS.

- 23. mars 2006 har ULOBA et oppslag mot IPLOS: Nei til IPLOS. Der sies det blant annet: ” IPLOS spørsmålene er grotesk krenkende. Alle norske borgere som søker hverdagslig assistanse for å leve reduseres her til pasienter, utgiftsposter og objekter.” Videre sies det at kommunen kan registrere tjenestemottakeren uten å innhente samtykke, og at ”Her får dine bordmanéer og din klesdrakt offentlige terningkast uten

at du vet det.” Det oppfordres til å gi sin tilslutning til et opprop om å stanse innføringen av IPLOS.

- 10. mai 2006 er det på Norges Handikapforbunds hjemmesider et oppslag om IPLOS. Der sies det at ”IPLOS avdekker et skremmende menneskesyn. Ingen ville finne på å samle inn denne type opplysninger om hele befolkningen.” [...] ”Det er bare i rollen som pasienter vi tillater denne typen invasjon.”
- Den 21. august 2006 ble det avholdt en demonstrasjon mot IPLOS foran Stortinget. Oppfordringen om å delta i demonstrasjonen ble blant annet framført på et eget nettsted på internett med overskriften ”IPLOS er tvangsregistrering av avvik! - STOPP IPLOS!”. I innledningen sies det blant annet at ”Dette er offentlig finansiert diskriminering og undertrykking.”. Det framgår av nettstedet at initiativtakerne er ULOBA og Norges Handikapforbund.
- I Stortingets spørretime den 12. september 2006 svarer helse- og omsorgsminister Sylvia Brustad på spørsmål fra Fremskrittspartiet at ”Jeg vil ikke stanse innføringen av IPLOS, men forsikre meg om at det tas særlige hensyn til personvernspørsmål som reiser seg i det videre utviklings- og forbedringsarbeidet som pågår. Alle landets kommuner har nå innført IPLOS. KOSTRA-statistikken for 2006 skal baseres på IPLOS-data. En stans og utsettelse av IPLOS i påvente av omarbeiding av teksten i veilederen vil medføre store konsekvenser, både økonomisk, i forhold til fremdrift og ikke minst i forhold til troverdigheten av de innsamlede dataene.”
- 16. januar 2007 melder Sosial- og helsedirektoratet at ”Veileder er omarbeidet i samarbeid med brukerorganisasjonene (SAFO og FFO). Intensjonen er at beskrivelsene av variablene ikke skal virke krenkende på søker/tjenestemottakere. Fokus er endret fra funksjon til bistands-/assistansebehov. Ingen nye variable er tatt inn og ingen variable er tatt ut. Brukerperspektivet har blitt løftet fram.”
- 26. februar 2007 sendes filmen Jakten på Sylvia i TV2- programmet Dokument2. Den handler om et søskenpar som forsøker å få stanset IPLOS. Hun er avhengig av assistanse, og har opplevd å bli registrert uten å bli informert om det, og uten å være enig i klassifiseringene. Filmen fikk støtte fra aksjonen All different - All Equal, og var regissert av den ene i søskenparet.
- ULOBA melder 16. mars 2007 at ”I et møte med Helse- og omsorgsminister Sylvia Brustad 15. mars ble det bestemt at det skal nedsettes en arbeidsgruppe i Sosial- og helsedirektoratet (SHdir) som skal se på hvorfor IPLOS ble et så brukerfientlig

system. FFO skal være med i dette arbeidet sammen med SAFO. Avgjørelsen om en gjennomgang kom etter at FFO sendte brev til Brustad med krav om granskning av IPLOS.” Oppslaget henter sin informasjon fra FFOs ukebrev 11/2007

- Den 7. mai sier direktoratet at ”Helsedirektoratet erkjenner alvorlige svakheter ved implementering, gjennomføring og organisering av IPLOS” [...] ”Det er allerede gjennomført en rekke tiltak for å styrke arbeidet med IPLOS. – Formuleringer i selve veilederen er endret i dialog med brukerorganisasjonene. Også nye opplysninger er tatt inn, som for eksempel brukers behov for bistand til samfunnsdeltagelse.” Om samarbeidet med brukerorganisasjonene sies det at ”Enkelte brukerorganisasjoner er prinsipielt uenige i behovet for at brukere skal registreres med sine behov av myndighetene slik det legges opp til i dette verktøyet. – Vi er glade for at de likevel har valgt å samarbeide med oss om videreutviklingen. Vi er overbeviste om at IPLOS på denne måten blir bedre”.

Disse punktene viser at det på nasjonalt nivå var en konflikt mellom brukerorganisasjonene og myndighetene. Konflikten er i stor grad knyttet til klassifiseringssystemene i IPLOS, og går mellom de som klassifiseres og de som klassifiserer. Dette var en konflikt hovedsakelig på nasjonalt nivå, men hvordan stiller det seg på kommunenivå? Er IPLOS et konfliktfylt tema generelt sett blant ansatte? Finnes det ulike oppfatninger mellom grupper av ansatte? Finnes det lokale tolkninger og syn på IPLOS i en kommune? Den dokumenterte konflikten danner grunnlaget for disse og flere spørsmål, og er dermed en del av bakteppet for denne avhandlingen.



## 4 Metode

Jeg vil i metodekapitlet gripe tak i problemstillingen og drøfte hvilken metodisk tilnærming som kan gi svar på spørsmålene. Deretter vil jeg konkretisere og avgrense problemstillingen, slik at den blir praktisk håndterbar, for så å konkretisere metodevalgene slik at undersøkelsen kan la seg gjennomføre. Jeg vil så drøfte forskningsspørsmålene, for til slutt å vurdere metodevalgene i lys av hvordan undersøkelsen ble gjennomført.

### 4.1 Problemstilling og metodevalg

Jeg har utarbeidet tre problemstillinger (se også avsnitt 1.4):

1. Hvordan brukes IPLOS?
2. Hvordan utvikles kunnskap relatert til IPLOS?
3. Hvordan blir IPLOS oppfattet?

Med en antagelse om at svaret på spørsmålene vil kunne besvares ulikt av ulike grupper ansatte, så er det en viktig dimensjon i problemstillingen om og eventuelt hvordan ulike grupper ansatte bruker IPLOS, utvikler kunnskap om IPLOS og oppfatter IPLOS.

Det første spørsmålet er tenkt å besvares rent beskrivende, mens kunnskapsutvikling og oppfatninger om IPLOS er relativt åpne problemstillinger som syntes relativt vanskelig å kunne konkretiseres til kvantifiserbare spørsmål. Jeg gjorde søk etter tidligere utført forskning på området, men fant ingen som var direkte knyttet til IPLOS i norsk omsorgstjeneste. Den forskningen jeg fant var av mer generell teoribyggende karakter (se litteraturkapitlet) knyttet til teknologi og organisasjon, og hadde ingen modeller eller hypoteser jeg kunne støtte meg til med mine problemstillinger. Gjennomgangen av tilgjengelig informasjon og dokumentasjon relatert til IPLOS som ble utført på et tidlig tidspunkt i arbeidet danner et viktig kunnskapsgrunnlag i avhandlingen, men dokumentasjonen er ikke av en slik karakter at jeg har funnet det naturlig å anse en tradisjonell dokumentanalyse som relevant. Jeg har derfor anlagt en fortolkende tilnærming i undersøkelsen.

I og med at problemstillingen er åpen og mine antagelser om hva som kan være situasjonen i det felt som velges for å undersøkes nærmere, så valgte jeg også å anlegge en eksplorativ tilnærming i undersøkelsen, det vil si at jeg hadde en åpen holdning til at det kunne bli behov for å justere metodevalgene i forhold til den informasjon jeg fikk tilgang til etter hvert som arbeidet med avhandlingen utviklet seg.

Et annet overordnet metodisk valg går på hvor informasjon skal innhentes. Med problemstillinger som best kan besvares gjennom en kvalitativ tilnærming hvor mennesker blir utfordret til å sette ord på egne erfaringer og tanker, så er det en praktisk nødvendighet å avgrense undersøkelsen til noen relativt få informanter. Disse må til sammen danne et godt informasjonsgrunnlag i forhold til problemstillingen. En fortolkende studie kan gjennomføres som en etnografisk studie eller en casestudie (Klein og Myers, 1999). Med det tidsrom som er nødvendig for å gjennomføre en etnografisk studie, så var det en uaktuell tilnærming. Jeg valgte derfor å benytte en casestudie, da jeg mente det kunne være konstruktivt for å få fram både hvordan arbeidstakere påvirker og blir påvirket av hverandre og IPLOS, og samtidig fange opp eventuelle ulikheter avhengig av ulike relasjoner til IPLOS. Med et slikt valg blir undersøkelsen en beskrivelse av et eksempel, og ikke en undersøkelse av hvordan situasjonen er i hele feltet.

## **4.2 Avgrensninger og konkretiseringer**

Jeg vil i dette avsnittet tydeliggjøre hvordan teknologi, organisasjon og gruppe er konkretisert og avgrenset i undersøkelsen.

### **4.2.1 Fra teknologi til IT, og fra IT til IPLOS**

Jeg har konkretisert teknologi til informasjonsteknologi. Dette har både en personlig og praktisk begrunnelse, og en teoretisk forankring. Betydningsmessig, i forhold til valg av konkretiseringer i denne oppgaven, var det personlige det viktigste. Jeg har arbeidet med omsorg og i omsorgstjenesten i snart 30 år, og har kommet i kontakt med teknologispørsmål og teknologiutfordringer med ujevne mellomrom. Jeg har også arbeidet med IT i helsevesenet som arbeidsfelt i 4 år. Min kunnskap om IT gir på den ene siden trygghet til å velge et relatert tema for masteroppgaven, og på den andre så gir det forståelse nok til å få øye på ubesvarte spørsmål. Jeg oppfatter det også slik at mange har store forventninger til informasjonsteknologi innenfor omsorgstjenesten i framtida, noe som burde kunne bidra til at masteroppgavens tema er aktuelt.

IT er imidlertid ikke noe som kan forklares eller beskrives på en enkel måte.

Informasjonssystemer består av et stort antall moduler og koblinger. Vi kan ikke referere til det som informasjonssystemer, informasjonsteknologi eller computersystemer uten å overforenkle, hvis vi ønsker å forstå forholdet mellom IT og organisasjonsendringer. Det er av



stor betydning at IT beskrives mer spesifikt (Monteiro og Hanseth, 1995). Jeg har valgt å konkretisere informasjonsteknologi til IPLOS ut fra begge begrunnelser: Det er noe som jeg har bidratt i utviklingen av og har kunnskap om, og det er en ytterligere konkretisering av IT.

#### **4.2.2 Fra organisasjon til kommune, og fra kommune til omsorgstjeneste**

Organisasjonsbegrepet er meget omfattende, og det var naturlig for meg å gjøre en konkretisering som også betydde en avgrensning til en organisasjon jeg hadde erfaring med. Kommunesektoren har vært mitt arbeidsfelt i snart 30 år. Kommunesektoren er også sammensatt, og den inneholder en rekke helt ulike tjenesteområder. Omsorgstjenesten var derfor en naturlig forlengelse og konkretisering med det samme resonnementet. Kommunal omsorgstjeneste kan beskrives som en kjede av ulike deltjenester, og den varierer i omfang og organisering fra kommune til kommune. IPLOS er knyttet til omsorgstjenesten. IPLOS som informasjonssystem er utviklet i og av omsorgstjenesten. Det er en type teknologi jeg har forhåndskunnskaper om. Dette gjør IPLOS til en egnet representant for teknologi for meg i forbindelse med dette arbeidet. Kommunal omsorgstjeneste er en sektor jeg har erfaring med, og er dermed en egnet kandidat for en case i mitt arbeid. Jeg mener med dette å ha begrunnet en konkretisering som danner bakteppet for mastergradsarbeidet.

#### **4.2.3 Grupper**

Jeg har allerede beskrevet at jeg hadde en oppfatning av at det måtte finnes en sammenheng mellom grupper i en organisasjon, og oppfatning om, og bruk av, teknologi. Men hva forstår jeg med grupper? På et generelt nivå forstår jeg her flere ansatte som har en relasjon til hverandre gjennom arbeidsdelingen organiseringen medfører. Denne relasjonen er preget av en viss stabilitet, men medlemmer kan over tid gå ut og inn i gruppen. Tilhørighet til en gruppe kan være av både formell og uformell karakter. Med formell karakter tenkes for eksempel på tilsetting i en formell stillingstype, et eksempel på mer uformell karakter er en gruppe av ansatte som har en bestemt oppgave i organisasjonen, til forskjell fra andre ansatte. Mitt utgangspunkt i forhold til ”ulike grupper” er da at det er snakk om både yrkesgrupper og grupper av ansatte og ledere med en bestemt oppgave eller kompetanse.

Jeg antar at gruppetilhørighet er en faktor som påvirker et individs oppfatninger og forståelse av et gitt fenomen. I hvor stor grad gruppetilhørighet påvirker individet i forhold til andre faktorer er vanskelig å vurdere. Jeg har som utgangspunkt at det enkelte gruppemedlem vil kunne ha forståelse og synspunkter som kan avvike betydelig fra gruppens. Det er dermed

ikke gitt at et gruppemedlem i et individuelt intervju gir uttrykk for gruppens synspunkter. Jeg forstår videre gruppetilhørighet på en slik måte at det er mulig å inngå i flere grupper på samme tid, og i denne sammenheng har gruppetilhørigheten noe med IPLOS å gjøre.

Jeg har altså forsøkt å finne representanter for grupper av ledere og ansatte som sannsynligvis har en felles og mer avgrenset oppgave eller rolle knyttet til IPLOS.

Jeg ønsket å finne informanter som i utgangspunktet kunne antas å representere helheten av de som på en eller annen måte er i kontakt med IPLOS i sitt arbeid i omsorgstjenesten i en kommune. Kontaktflaten, eller omfanget, av bruk av IPLOS i det daglige arbeidet antok jeg kunne variere, både mellom og innen gruppene. Det var fra min side også en antagelse om at disse gruppene til en viss grad representerer ulike deler av organisasjonspyramiden.

Forestillingen om en slik pyramide er i seg selv en bærende ide i tradisjonell organisasjonsforståelse som lar seg diskutere (se også teorikapitlet, spesielt del 5.2), men jeg valgte å bruke denne forståelsen som fundament for mitt søk etter informanter. Informantene og de gruppene som de tenkes å representere kommer imidlertid ikke fra alle formaliserte deler av organisasjonspyramiden, men måtte altså ha IPLOS som fellesnevner.

#### **4.2.4 Valg av casen Trondheim kommune**

I utgangspunktet så vurderte jeg å undersøke to kommuner, der de kunne representere ytterpunkter når det gjelder relasjoner til IPLOS. Jeg har, basert på erfaringer jeg har gjort med anvendelse av IPLOS-data som rådgiver i flere norske kommuner, den oppfatning at norske kommuner bruker IPLOS ulikt. Gjennom en ytterpunktsanalyse kunne jeg ha illustrert variasjonsbredden i dette. Imidlertid vil en slik ytterpunktsanalyse gi mindre mulighet for å gå i dybden og få fram eventuelle sammenhenger og variasjoner på gruppe- og individnivå. Jeg valgte å konsentrere meg om en kommune. Hvilken skulle jeg velge?

Jeg bor i Trondheim, jeg har arbeidet i Trondheim kommune, og jeg kjenner mange ansatte i omsorgstjenesten i Trondheim kommune. Med andre ord var det lett å tenke på Trondheim kommune som en aktuell kandidat. Jeg måtte også sikre at den casen jeg valgte kunne gi informasjon egnet for analyse. Det betydde at kommunen jeg skulle gå inn i måtte anvende IPLOS på en slik måte at jeg fant flere informanter som hadde et forhold til IPLOS i sitt arbeid. Helst burde det også være muligheter for at dette forholdet varierte mellom informanter, slik at spørsmålene kunne besvares med utgangspunkt i data fra flere mennesker

og med ulikt utsiktspunkt i en organisasjon. Med min bakgrunn som tidligere ansatt mente jeg å vite at Trondheim kommune hadde flere år med systematisk registrering av GERIX- og IPLOS-data bak seg, og at kommunen hadde tatt IPLOS i bruk til flere formål. At Trondheim kommune har en relativt lang historie relatert til elektronisk dokumentasjon i omsorgstjenesten er også dokumentert (Lines 2007). Jeg søkte Trondheim kommune om å få adgang til å gjennomføre en undersøkelse, og fikk ja 24. september 2008. Jeg fikk også oppnevnt en kontaktperson i kommunen.

#### **4.2.5 Informantgrupper i Trondheim kommune**

Å innhente synspunkter og beskrivelser fra ansatte i Trondheim kommune, for så å gjøre en fortolkning av hva disse betyr relatert til mine spørsmål, var altså så langt klart. Men en eller annen konkret form for innhentingsmetode måtte velges. Jeg tok utgangspunkt i en vurdering av hva slags synspunkter jeg var mest interessert i å få tilgang til. Med dette mener jeg om det var individuelle synspunkter, og variasjonen i slike, eller om det var hvordan ulike grupper i en organisasjon ser på IPLOS jeg var mest nysgjerrig på. Jeg fant altså etter hvert ut at det var det siste som var tilfelle, og min begrunnelse for det lå i en oppfatning om at det var forholdet mellom IPLOS, kunnskap og de oppgaver en ansatt har i omsorgstjenesten som jeg ønsket å gå i dybden på. Det er ikke det samme som at det alltid går an å skille mellom individuelle og sosiale årsaksforhold, eller mellom erfaringsmessige og situasjonsavhengige forklaringer til et individs egen forståelse av et fenomen, men jeg ønsket å benytte en metode som hadde størst potensial til å gi meg gode data relatert til problemstillingene.

Jeg kom først fram til et forslag til informantgrupper basert på egne erfaringer fra Trondheim kommune, og som jeg mente var dekkende for alle ansatte som har oppgaver hvor IPLOS benyttes. Min gruppertilnærming er basert på en blanding av utdanning, stillingstype og oppgaver knyttet til IPLOS. Deretter ble disse sjekket ut i et eget møte med kontaktpersonen, som på sin side bekreftet mine forslag og føyde til gruppen opplæringsansvarlige. Det endelige utvalg av aktuelle grupper ble dermed slik:

- Hjelpepleiere
- Sykepleiere
- Saksbehandlere
- Enhetsledere
- Opplæringsansvarlige (i bruk av omsorgstjenestens dokumentasjonssystem Gerica)
- Økonomimedarbeidere/IPLOS-instruktører ved kommunens 4 forvaltningskontorer

- Økonomer i kommunens felles økonomitjeneste
- Rådgivere i rådmannens økonomistab

På et relativt tidlig tidspunkt i arbeidsprosessen etter at tema og problemstilling var avklart, så undersøkte jeg behovet for å melde arbeidet inn til Personvernombudet for forskning ved Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD). Slik jeg tolket informasjonen på hjemmesidene til Personvernombudet ved NSD så var det ikke behov for slik melding da jeg verken skulle benytte elektroniske sensitive personopplysninger eller skulle opprette et dataregister.

### **4.3 Konkretisering av metode og gjennomføring**

Jeg vil i avsnitt 4.3 først gjøre rede for valg av intervjumetode, herunder bruk av tekniske hjelpemidler og ekstern bistand. Deretter vil jeg klarstille for leseren hva som var og hva som er min egen rolle i forbindelse med IPLOS og med Trondheim kommune. Til slutt vil jeg beskrive og drøfte valg av konkrete informanter.

#### **4.3.1 Fokusgruppe, gruppeintervjuer og individuelle intervjuer**

En fokusgruppe er en gruppe mennesker som i et begrenset tidsrom får diskutere et gitt emne med hverandre. Gruppen ledes av en moderator, og gruppemedlemmene skal diskutere med hverandre, ikke med moderator. Styrken med fokusgrupper er at de bidrar til å få fram synspunkter i en sosial kontekst som samsvarer med den som eksisterer i organisasjonen, men samtidig så vil det kunne være vanskelig å få fram minoritetssynspunkter. Det er en flytende overgang mellom fokusgrupper og det som kan kalles for gruppeintervju. I fokusgruppen diskuterer gruppemedlemmene seg i mellom, i gruppeintervjuet går moderatorrollen over i den tradisjonelle intervjuerrollen, og som innebærer at intervjueren engasjerer seg mer og mer direkte i samtalen (Wibeck 2000).

Jeg vurderer det slik at fokusgruppen kan gjøre det noe lettere for forskeren å holde avstand til stoffet, og at metoden i noe større grad enn gruppeintervjuet lar de intervjuede selv velge tema og formulere seg. En svakhet ved dette er da at det lettere kan utvikle seg samtaler som setter fokus på siden av, eller på noe helt annet, enn det tema som ønskes undersøkt. Det tradisjonelle kvalitative individuelle intervjuet gir intervjueren god anledning til å følge opp med nye spørsmål og vinklinger til temaet synes forstått. Den intervjuede har i utgangspunktet noe mindre sosiale begrensninger til å gi uttrykk for egne synspunkter som avviker fra de som er framherskende i gruppen eller organisasjonen. På den annen side så er intervjueren sterkt

delaktig i meningsdannelsen, og relasjonen som oppstår mellom intervjuer og intervjuobjekt vil være sterkt påvirkende på de data og den informasjon som kommer fram. Det individuelle intervjuet er altså sårbart for påvirkning fra intervjueren.

Jeg valgte å invitere til en fokusgruppe og ellers intervjuer med to og to representanter for de ulike informantgruppene. Dette som et kompromiss mellom ønsket om å ha flere intervjuobjekter med i samme intervju, og de praktiske utfordringene knyttet til å arrangere fokusgrupper. Den ene fokusgruppen består av alle arbeidstakere i kommunene som er økonomimedarbeidere/IPLOS-instruktører, mens for topersonsgruppene så var eventuell kjennskap til hverandre basert på tilfeldigheter, og ikke planlagt eller en forutsetning.

Fokusgruppen ble gjennomført, men mer som det jeg vurderer som et gruppeintervju, da min rolle i intervjuet var forholdsvis aktiv. Det ble gjennomført bare 3 intervjuer med to deltakere, men i stedet ble det i første omgang gjennomført 6 individuelle intervjuer. Årsaken til dette var både frafall fra inviterte deltakere, men også at det viste seg vanskelig å gjennomføre intervjuer med to personer på samme tidspunkt. De individuelle intervjuene og intervjuene med to deltakere tok mellom 40 og 55 minutter, fokusgruppen 1 time og 40 minutter.

Som et utslag av den eksplorative tilnærmingen ble det i tillegg gjennomført ett ekstra individuelt intervju i etterkant av de opprinnelig planlagte intervjuene. Årsaken til dette var at jeg under gjennomføringen av de planlagte oppdaget at det var spørsmål som jeg ønsket nærmere sjekket ut. I de planlagte intervjuene ble det benyttet samme intervjuguide, mens i det siste ble bare noen av de samme spørsmålene benyttet. Jeg innledet i dette tilfellet til hvert av spørsmålene med en påstand om hva jeg mente å ha observert om saken gjennom de allerede gjennomførte intervjuene. Intervjuguiden ble bygd opp med 8 tema. Tema er stikkorspreget, og underordnede spørsmål er nedskrevet punktvis. For hvert tema er mine forventninger om svar kort beskrevet. Se forøvrig Vedlegg 1 Intervjuguide.

Alle intervjuede fikk beskjed om at det var frivillig å delta. Intervjuene fant sted på et tidspunkt som i rimelig grad passet de intervjuede, og alle fant sted der den intervjuede selv foreslo. Alle intervjuer ble tatt opp på bånd. Dette ble det gjort oppmerksom på, og det ble gitt en mulighet til å si ja eller nei til opptak. Før intervjuet startet og opptak ble gjort ga jeg informasjon om kartleggingens hensikt, godkjenninger og spesielt om anonymitetsspørsmålet. Det ble presisert at det ikke kunne loves absolutt anonymitet. Temaet ble ikke oppfattet som

kontroversielt i seg selv, men data som framkommer må tolkes i lys av mangel på absolutt anonymitet. En større grad av anonymitet kunne tenkes å ha bidratt til større åpenhet, men det er ikke min opplevelse at de intervjuede la bånd på sine meninger. Ingen valgte å trekke seg eller å avstå fra opptak av samtalen. Alle intervjuer er transkribert, og transkripsjonen ble utført med ekstern bistand. Transkripsjonen er gjennomført på et overordnet nivå, det vil si at det er lagt vekt på saklig meningsinnhold. Uttrykk for nonverbal kommunikasjon er ikke tatt med eller tillagt betydning. Det er ikke gjennomført analyser av samhandlingen og kommunikasjonen mellom de intervjuede der det har vært mer enn en deltaker. Jeg innhentet data i kommunen mellom 6. januar og 3. februar 2009.

#### **4.3.2 Valg av informanter**

Jeg har tidligere redegjort og begrunnet hvordan jeg hadde kommet fram til noen grupper av ansatte i Trondheim kommune som grunnlag for å rekruttere informanter (avsnittene 4.2.4 og 4.2.5), og valg av intervjumetode (kapittel 4.3.1). Jeg var redd for at en direkte utpeking av hvem som skulle intervjues på grunnlag av min kjennskap til kommunen ville kunne oppfattes som en metodisk svakhet. Jeg kunne for eksempel bli beskyldt for å velge informanter med spesielle synspunkter på spørsmålene. Jeg overlot derfor til min kontaktperson i kommunen å velge personer til intervju innenfor de gruppene jeg hadde bestemt, eneste kriterium for forslag til intervjuobjekter var at de som ble foreslått fra kommunens side hadde arbeidserfaring knyttet til IPLOS. Det ble derimot ikke diskutert, eller på noen annen måte gitt uttrykk for at valg av personer var knyttet til positive eller negative synspunkter på IPLOS. Jeg mottok en liste med 20 navn, og gjennom prosessen fram til at intervjuene var avviklet ble resultatet at 17 personer ble intervjuet i 11 intervjuer.

I løpet av arbeidet ble jeg bevisst på at den type bias som det kunne stilles spørsmål om hvis jeg selv hadde valgt ut personer for intervju, kunne sies å gjelde også for Trondheim kommune. Hadde de valgt ut personer som hadde bare en type syn og en type erfaring med IPLOS ut fra kjennskap til personene? Jeg tok kontakt med min kontaktperson via e-post, og ba om skriftlig svar på 4 spørsmål. Spørsmål og svar refereres her:

1. Ble det benyttet eventuelle tilleggskriterier for utvelgelse av intervjuobjekter i forbindelse med mitt mastergradsarbeid utover dem jeg hadde skissert i min henvendelse?

Svar: Nei. Jeg ga deg navn på de 4 dedikerte økonomimedarbeiderne (en ved hvert enkelt helse- og velferds kontor) som bruker Buddha/IPLOS i sitt daglige arbeid. Disse kjenner meget godt andre ansatte i organisasjonen som kunne matche dine ønsker og fikk videreformidlet kontakt.

2. Hvilke kriterier ble eventuelt lagt til grunn for utvelgelse av personer til intervju med meg?

Svar: Ingen spesielle utover at vi selvsagt måtte vite at vedkommende hadde kjennskap/kunnskap om det temaet du etterspurte.

3. Ble det på noe tidspunkt vurdert om utvelgelsen ville føre til at utvalget av intervjuobjekter var mer eller mindre velvillig innstilt til IPLOS enn det som kan betraktes som utbredt eller vanlig i Trondheim kommunes omsorgstjeneste?

Svar: Overhodet ikke. I en så stor organisasjon som Trondheim vet vi at det selvsagt både er tilhengere og motstandere av et hvert system som innføres/brukes, dette speiler bredden i kommunen. I og med at vi innførte GERIX, forløperen til IPLOS, i 1990, er de aller fleste av våre ansatte flasket opp med å måtte dokumentere etter gitt kriterier, de vet ikke om noe annet, og som sådan vil jeg anta at det hersker en større velvillighet til IPLOS hos oss enn i en kommune som aldri har måtte gjøre dette før.

4. Har du noen oppfatning av om utvalget av intervjuobjekter har bias for eller mot IPLOS, slik IPLOS brukes og blir forstått i Trondheim kommune i dag?

Svar: Det har jeg ingen formening om.

#### **4.4 Problemstilling og forskningsspørsmål**

I innledningen, hvor tema for denne avhandlingen beskrives, tas det utgangspunkt i teknologi og organisert virksomhet, for deretter i avsnitt 1.4 å utarbeide følgende problemstillinger:

- Hvordan brukes IPLOS?
- Hvordan utvikles kunnskap relatert til IPLOS?
- Hvordan blir IPLOS oppfattet?

Hvordan besvares disse spørsmålene med utgangspunkt i ulike grupper ansatte?

Til sammen beskriver spørsmålene i innledningen et tema for denne avhandlingen, oppsummert i problemstillingene, men de utgjør ikke et presist sett med forskningsspørsmål. Jeg utarbeidet et sett med spørsmål jeg mente var relevante som forskningsspørsmål før jeg utarbeidet intervjuguiden, men i etterkant av analysen er det min oppfatning at jeg burde ha arbeidet mer for å gjøre dem enda mer i samsvar med hva jeg var opptatt av å få belyst, og dermed kanskje bedre egnet til å få fram mer presis informasjon. Jeg ser at jeg har vært relativt åpen og med forholdsvis lite forankring i teoriene jeg har brukt. Jeg har her valgt å referere til forskningsspørsmålene slik de var formulert sammen med en forklaring på hva som var tenkt i utgangspunktet, og så har jeg kort vurdert dette noe mer kritisk i etterpåklokskapens lys i et eget avsnitt for hvert spørsmål.

### **1. Hvordan er IPLOS tatt i bruk?**

For å kunne analysere hvordan IPLOS påvirker og påvirkes i en konkret organisasjon/case, så var det mitt utgangspunkt at en slik analyse ville bli hengende i luften hvis det ikke gis en beskrivelse av konkrete forhold. Derfor ble en deskriptiv framstilling av hvordan IPLOS opptrer og benyttes i Trondheim kommune en viktig del av arbeidet.

Vurdert i ettertid mener jeg at dette var et riktig valg, og den abstraherte analysen ville sannsynligvis også vært mye vanskeligere, kanskje umulig, uten et faktisk og konkret utgangspunkt.

### **2. Hvordan skapes kunnskap om IPLOS?**

Tanken var å få grunnlag for å vurdere om formelle opplæringstiltak eller mer lite formaliserte læringsprosesser på arbeidsplassen gir den nødvendige kunnskap om IPLOS.

Spørsmålet fungerte godt og ga det jeg vurderer som relevant informasjon. Imidlertid er spørsmålet noe skjevt fokusert. Jeg har gjennom arbeidsprosessen kommet til større klarhet om at min nysgjerrighet i stor grad også knyttes til den kunnskap som skapes ved hjelp av IPLOS, og også hvordan slike kunnskapsdannende prosesser relatert til teknologi ikke bare skaper kunnskap, men også velger bort mulig kunnskap. Med det som utgangspunkt ville forskningsspørsmålet sannsynligvis sett noe annerledes ut.



### **3. Foreligger det noen oppfatning, og eventuelt hvilke oppfatninger finnes om IPLOS blant ansatte?**

Mitt utgangspunkt var en antagelse om at IPLOS kunne være tilnærmet usynlig for arbeidstakere i kommunen, også de som kommer i kontakt med IPLOS i sitt daglige arbeid. Teknisk integrert i annen programvare, og samtidig en lite kontroversiell del av det daglige arbeidet. I tillegg var det min antagelse at oppfatningene om IPLOS kunne variere mye med utgangspunkt i ulike roller og ulik anvendelse av IPLOS.

I etterkant av analysen synes det å ha vært vanskelig å sette ord på eventuelle nyanser i oppfatning om IPLOS. 'Oppfatning om' er ikke spesielt presist, og når mer presise benevnelser eller termer ble benyttet, så kunne det lett føre til en følelse av å legge intervjuobjektene ord i munnen. De konkrete spørsmålene i intervjuene basert på dette forskningsspørsmålet bidro relativt sett litt lite til det totale materialet og analysen. Jeg ville nå ha tatt utgangspunkt i teorien og valgt ett eller flere sentrale begreper som utgangspunkt for utarbeidelse av forskningsspørsmål knyttet til hvordan arbeidstakere påvirkes og påvirker teknologi.

### **4. Bidrar IPLOS til å skape motsetninger eller stabilitet i organisasjonen?**

Jeg utarbeidet dette spørsmålet med en forståelse og antagelse om at IPLOS bidrar til mer uenighet og motsetninger enn det jeg kanskje kunne anta hvis jeg hadde et passivt verktøyperspektiv på teknologien. Noe av grunnlaget for min forståelse var lagt gjennom analysen av den nære IPLOS-historien som viste høy grad av motsetninger og konflikt på nasjonalt nivå.

Spørsmålet ga en god del informasjon som jeg har benyttet i analysen. Jeg hadde nok på forhånd en viss bias for å se etter konflikt, mens det jeg i større grad fant var harmoni. Forskningsspørsmålet synes likevel å ha fungert relativt godt.

## ***4.5 Kritisk tilbakeblikk på metode***

Jeg vil i dette avsnittet forsøke å gjøre en kritisk drøfting av noen sider ved det metodiske i dette arbeidet.

### **4.5.1 Casestudie**

Å benytte en casestudie for å undersøke mitt tema og problemstilling var sannsynligvis et forholdsvis vellykket grep. Jeg oppnådde å få innsikt i IPLOS relatert til mange mennesker i en og samme organisasjon, og på den måten kunne beskrive et mer detaljert og forhåpentligvis fullstendig bilde enn om jeg for eksempel hadde gjort det gjennom å sammenligne to kommuner eller et representativt utvalg av kommuner. Imidlertid savner jeg muligheten for større presisjon i analysen. Det er ikke gitt at for eksempel en kvantitativt anlagt spørreskjemaundersøkelse ville ha gitt mulighet for denne ønskede presisjonen heller, men manglende tallfesting av eventuelle variasjoner føles likevel som et lite savn. En kombinasjon kunne kanskje også vært konstruktivt.

Valget av Trondheim kommune som case er kort drøftet og begrunnet tidligere. Valget medførte sannsynligvis et godt utgangspunkt for å finne informanter som er i en organisasjon hvor IPLOS er godt innarbeidet. Men det finnes ikke grunnlag for å anta at situasjonen i Trondheim kommune er representativ for mange kommuner. Kanskje til en viss grad andre store kommuner, men heller ikke dette er noe annet enn spekulasjoner. Det som er håpet er at analysen kan ha overføringsverdi som en mulig antydning om hva som kan komme til å bli virkeligheten i andre kommuner, gitt en tilsvarende utvikling som i Trondheim kommune.

### **4.5.2 Egen rolle**

Jeg er i dag leder av et rådgivningsfirma der alle landets kommuner er det potensielle kundegrunnlaget. Størstedelen av firmaets oppdrag er knyttet til omsorgstjenesten. Så langt har firmaet hatt oppdrag i over 80 % av landets kommuner, deriblant i Trondheim kommune. Heri ligger en mulig interessekonflikt mellom å ivareta firmaets interesser av å bevare et godt kundeforhold og mine interesser som student i å gjennomføre så god forskning som mulig.

Som tidligere ansatt tjenesteyter og leder i Trondheim kommune over en periode på ca. 20 år kan det også tenkes muligheter for interessekonflikter. Jeg kan ha interesse av å unngå kritisk blikk på konkrete forhold i kommunen som det kan hevdes at jeg har hatt ansvar for eller bidratt til. Jeg har også relasjoner til mange tidligere kolleger og ansatte i Trondheim kommune i dag. Det er mulig å se at slike relasjoner kan komme til å farge både datainnhenting og mine tolkninger av innhentede data.

Jeg har deltatt i utviklingen av elektroniske journalsystemer og IPLOS ved flere anledninger. Dette gjelder blant annet:

- Deltatt i utviklingen av et klassifiseringssystem av funksjonstap basert på vurdering av evnen til å ivareta dagliglivets aktiviteter, innarbeidet som en del av et dataprogram som ble tatt i bruk i Trondheim kommune (Hovedkortet).
- Hatt ansvar for innføring/implementering av elektronisk journalsystem (NIT-PRO) i et distrikt i Trondheim kommune.
- Utreddet muligheten for et budsjetteringssystem for hjemmetjenesten i Trondheim kommune basert på individuelle brukerdata.
- Bidratt i KITHs utarbeidelse av nasjonal standard for elektroniske dokumentasjonssystemer ment for bruk i kommunal omsorgstjeneste, herunder inkludering av IPLOS.
- Bidratt til anvendelse av IPLOS-data i forbindelse med rådgivning i kommunesektoren for firmaene RO og Rune Devold AS.

Disse kontaktpunktene har bidratt til min kunnskap om IPLOS og omsorgstjenesten, og danner som sådan både noe av det kildemessige grunnlaget for arbeidet og muligheten til å stille spørsmålene, men de må også betraktes som det kunnskapsgrunnlaget som ny informasjon tolkes i lys av.

Jeg anser at mine roller som student og ansatt i en annen organisasjon enn den jeg har valgt som case, er relativt uavhengige og uten større muligheter for formelle rollekonflikter. Muligheten for rollekonflikt knyttet til formelle roller vurderer jeg som ikke å være til stede. Likevel vil det kunne tenkes at jeg gjennom mitt tidligere arbeidsforhold har opparbeidet sosiale relasjoner som jeg ønsker å beskytte eller beskytte meg mot, og det kan ha farget mine synspunkter og framstillinger. Derimot er det absolutt en mulighet for at min forforståelse bør betraktes som om jeg var en innsider, en som utfører undersøkelse i egen organisasjon. At forforståelse påvirker den som undersøker og dennes analyser og konklusjoner er en problemstilling som ikke bare er knyttet til aksjonsforskning og studenter som velger egen organisasjon som case, det må kunne hevdes å være en utfordring for alle forskere. I tillegg må forforståelse også kunne betraktes som en mulighet for økt innsikt og mulighet for tilgang til informasjon, ikke bare som et mulig problem med å fristille seg nok til å tolke funn på en god måte. Det handler i praksis om å ballansere de mulige svakhetene opp mot den styrken

som ligger i at jeg bedre kan forstå hvordan utsagn kan forstås, og dermed muligheten for å se sammenhenger og nyanser som en som kommer helt utenfra ikke kan (Coghlan og Brannick 2005). Som et forsøk på å kompensere for eventuelle svakheter knyttet til interessekonflikter og rollekonflikter mellom nåværende og tidligere roller, så har jeg beskrevet metodevalgene på en mer utfyllende og detaljert måte enn hva jeg ellers ville ha gjort i avhandlingen, og jeg har søkt å redegjøre for utviklingsforløpet når det gjelder metodevalg, slik at leseren selv kan ta stilling i disse spørsmålene (Ibid 2005).

### **4.5.3 Gruppetilnærmingen**

Jeg la i den innledende perioden av arbeidet vekt på å finne informanter som representerte et sett med grupper av arbeidstakere i Trondheim kommune. Gjennom analysearbeidet viste det seg at jeg i liten grad var i stand til å se tydelige variasjoner i dataene gruppert på denne måten. På den ene siden så mener jeg å ha oppnådd å finne informanter som til sammen kan sies å representere bredden i de som benytter IPLOS i sitt arbeid i Trondheim kommune, men på den andre siden så finner jeg ikke at den delen av problemstillingen som går på om IPLOS opptrer ulikt i organisasjonen avhengig av ulike grupper ansatte, lot seg entydig besvare. Dette skyldes på den ene siden at jeg ikke finner data som på en systematisk måte tydeliggjør dette, men det kan på den andre siden skyldes at problemstillingen, og utviklingen av de metodiske grepene relatert til en slik gruppetilnærming, var for svak. Med det mener jeg nå i etterkant at bare to informanter, eller maksimalt fire fra hver gruppe, ikke er nok til å trekke konklusjoner om variasjoner mellom gruppene. Å oppnå en bredde i utvalget av informanter var relativt vellykket, mens å skulle kunne si noe eksplisitt om ulikheter grupper imellom ikke var like vellykket. En mulig forbedring i å få tak på bredden i ulike arbeidstakers relasjoner til IPLOS kunne vært å intervju også tjenesteytere uten autorisasjon til å registrere funksjonsnivå i fagsystemet, samt direktør og politikere. Jeg var imidlertid ikke tilstrekkelig oppmerksom på deres mulige relasjoner til IPLOS før jeg hadde gjennomført intervjuprogrammet.

### **4.5.4 Valg av informanter**

Et spørsmål som bør drøftes er utvalg av intervjuobjekter. Jeg har i kapittel 4.3.3 beskrevet den svakhet som ligger i at intervjuobjektene på individnivå ble valgt ut av Trondheim kommune uten å anvende nærmere kriterier for å sikre et balansert utvalg, og hvordan jeg søkte å finne informasjon om dette spørsmålet etter intervjuene. I mitt datamateriale mener jeg å se en noe mer positiv og til dels samstemt holdning til IPLOS enn hva jeg antok før

intervjuene. Dette kan kanskje tolkes som et utslag av at utvalget av informanter var for ensidig. Det er imidlertid min opplevelse at dette ikke er tilfelle, selv om jeg vanskelig kan dokumentere dette. Gitt en mulighet til å gjennomføre et tilsvarende arbeid senere, ville jeg likevel ha definert noen kriterier for å velge ut informanter på en måte som hadde sikret at eventuelle negative og positive synspunkter og erfaringer kunne komme bedre til uttrykk.

#### **4.5.5 Forankring av forskningsspørsmål i teori**

Siden dette avsnittet kommer før teorikapitlet, så gir jeg her referanser på den del av teorigrunnlaget som jeg mener er mest sentralt for arbeidet: Bowker og Star, 2000, Latour, 2005, Wenger, 1998.

Jeg opplever i etterkant av analysearbeidet at forskningsspørsmålene var litt svakt forankret i teori, og at dette førte til at det var vanskelig å trekke klare konklusjoner relatert til teorien. Under veis i analysen følte dette som et savn, eksemplifisert ved at jeg etter hvert fikk et ønske om å si noe mer sikkert om noen av intervjuobjektene fungerte som talsmenn i henhold til ANT (aktør-nettverk teori). På den andre siden så var det ikke min ambisjon at avhandlingen skulle verifisere en eller flere teorier. Gitt en ny mulighet ville det kanskje ha vært bedre å gjennomføre en større del av teorigjennomgangen på et tidligere stadium i arbeidet.

#### **4.5.6 Gjennomføring av intervjuene**

Jeg benyttet en kartlegging med delvis strukturerte intervjuer. Det betyr at alle intervjuer hadde samme tema, men at oppfølgingen ble ulik fra intervju til intervju. Utover i intervjuprogrammet ble jeg nok mer og mer frigjort i forhold til oppfølgingen, og jeg antar at dette kan skyldes at jeg etter hvert fikk en viss innsikt i tematikken og hva jeg kunne forvente meg. Dette kan sies å være en svakhet i forhold til å skulle gjøre en vurdering av likheter og ulikheter grupper imellom, men styrker muligheten for at det som kommer fram er et holdbart uttrykk for hvordan oppfatningene eventuelt varierer eller ikke i Trondheim kommune. Det siste intervjuet ble foretatt med et noe annet utgangspunkt og med en litt annen struktur enn de andre. Igjen en mulig svekkelse av systematikken, men også en mulig tilsvarende styrking av muligheten for å vurdere holdbarheten av synspunktene.

Valget mellom fokusgruppe, individuelle intervjuer og hybriden intervju av to og to, ble til gjennom en vekselvirkning mellom valg på teoretisk grunnlag og det som var praktisk mulig

innenfor en viss ressurs- og tidsmessig ramme. Opplegget synes i etterkant rimelig sammensatt, og det kan kanskje medføre at det blir vanskelig å vurdere resultatene ut fra om de er gyldige for den gruppen i Trondheim kommune som de intervjuede tilhører. Det kan for eksempel være vanskeligere å vurdere og å gruppere utsagn som uttrykk for individuell forståelse eller som uttrykk for felles sosiale normer. Fokusgruppen ble også et gruppeintervju med noe sterkere påvirkning fra intervjueren enn det som var hensikten, og gruppens fokus sannsynligvis tilsvarende påvirket. To representanter for det som antas å være en gruppe er lite beskrevet i litteraturen jeg har benyttet, og kan kanskje vurderes som å mangle både fokusgruppens og det individuelle intervjuets styrker. Jeg hadde imidlertid en rimelig god følelse av at det fungerte i praksis. Innholdet i samtalene syntes konsistent da de ble gjennomført, og jeg vurderte alle intervjuer som vellykkede umiddelbart etter gjennomføring. Alle intervjuene foregikk uforstyrret og varte så lenge det føltes naturlig.

#### **4.5.7 Evaluering i lys av 7 prinsipper**

Dette kapitlet er i sin helhet basert på artikkelen "A set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information Systems" av Heinz K. Klein og Michael D. Myers som sto på trykk i MIS Quarterly Vol. 23 No. 1 i 1999. En fortolkende caseundersøkelse bør i følge denne artikkelen baseres på 7 prinsipper. Hvert av prinsippene vil, hvis det følges, bidra til at undersøkelsen og presentasjonen av den blir bedre enn hvis det ikke følges, men forfatterne hevder ikke at alle må følges for at et slikt arbeid eller dokument skal kunne betraktes som godt. Det er heller ikke gitt noen antydning om noen form for målestokk for en evaluering av i hvor stor grad et prinsipp er fulgt. Jeg vil kort beskrive de sju prinsippene, for så å gi min vurdering av mitt eget arbeid i lys av dem.

1. Den hermeneutiske sirkel. Dette prinsippet viser til at det som studeres må fortolkes i lys av helheten det inngår i, og omvendt, og at dette må skje i en kontinuerlig vekselvirkning. Et grunnleggende prinsipp for de andre seks prinsippene. Jeg mener at mitt arbeid har skjedd på en måte hvor jeg har tatt utgangspunkt i en forforståelse av en helhet som ved nærmere undersøkelse av deler og detaljer framstår på en annen måte. Dette oppfatter jeg som at prinsippet kan hevdes å være fulgt.

2. Kontekstualisering. Jeg forstår dette prinsippet slik at det handler om å forklare hvordan det som undersøkes har blitt som det er i dag, og da spesielt med tanke på hvilke krefter som har vært i virksomhet. Mitt håp er at kapittel 2, der jeg gjør både en form for positivistisk

beskrivelse av IPLOS som system og dets historie, og kapittel 3 hvor jeg viser til en konflikt mellom offentlige administrative organ og noen interesseorganisasjoner, kan fungere på denne måten. Jeg har også ment å få fram noen sammenhenger mellom det som skjer i Trondheim kommune og aktører utenfor kommunen i analysekapitlet.

3. Interaksjon mellom den som undersøker og de som undersøkes. Et prinsipp jeg forstår handler om å forstå, og beskrive, hvordan forsker og de det forskes på påvirker hverandre og sammen konstruerer en form for felles forståelse av det som undersøkes. Jeg har på den ene siden vært oppmerksom på at dette er noe som skjer i sin alminnelighet, men jeg har ikke synliggjort dette i mitt arbeid. Jeg har for eksempel utelatt data om den meningsdannende prosessen i intervjuene i transkripsjonen, da jeg valgte å fokusere på meningsinnholdet i utsagnene. Dette var et valg basert på at jeg oppfattet en av problemstillingene som rent deskriptiv, og at alle tre problemstillingene var tenkt besvart av små grupper av ansatte, noe jeg oppfattet som lite forenlig med en arbeidsmåte hvor det blir lagt stor vekt på prosessen mellom forsker og intervjuobjekt.

4. Abstraksjon og generalisering. Et prinsipp som viser til at konkrete forhold kan lede til antagelser av abstrakt karakter. Gjennom den hermeneutiske sirkel og kontekstualisering utvikles det ideer, konsepter og måter å forstå virkeligheten på. Samtidig skilles det mellom dette og at konseptene er representative i statistisk forstand. De har derimot overføringsverdi i kraft av sannsynligheten og relevansen fra de logiske resonnementene. Jeg har ikke utviklet egne abstraksjoner i form av konsepter og nye begreper, men jeg har vist at allerede utviklede teorier og begreper virker sannsynlige gjennom å bruke dem i analysen til å beskrive og forstå en konkret situasjon.

5. Dialogisk resonnement. Et prinsipp om at det må være åpenhet for at den teoretiske forforståelsen kan stå i et motsetningsforhold til data som hentes inn, og at det derfor trengs en kontinuerlig revidering av forholdet mellom teori og fakta. I dette arbeidet har jeg revidert deler av min forforståelse, men samtidig hadde jeg en noe uklar og kanskje svak teoretisk forankring i begynnelsen av arbeidet. Dette svekker muligheten for oppfyllelsen av dette prinsippet noe.

6. Åpenhet for ulike fortolkninger av samme forhold. Forskjellige informanter vil ha forskjellige oppfatninger om både hva som er fakta og hvordan de kan forstås. Den som

gjennomfører en fortolkende casestudie må bringe disse fram for leseren. Jeg mener å ha fått fram mine informanters ulike synspunkter, blant annet fordi jeg har søkt å finne utsagn som viser ulike oppfatninger om samme fenomen. Jeg har imidlertid funnet mindre av dette enn hva jeg hadde antatt kunne bli tilfelle, og det kan selvsagt skyldes at jeg har vært for lite oppmerksom på at min forforståelse kan være feil.

7. Å være på vakt mot mulige foretrukne oppfatninger og systematiske forstyrrelser i de data som hentes inn. Jeg ble etter hvert oppmerksom på dette faremomentet, og det er beskrevet i avsnittene 4.3.2 og 4.5.4 som omhandler valg av hvilke personer som skulle intervjues.

#### **4.5.8 Eksplorativt, men ikke helt**

Forskning kan deles i to kategorier, en deskriptiv hvor den kvantitative tilnærmingen vil befinne seg, og en eksplorativ. Selv om jeg oppfatter at dette skillet ikke skal forstås absolutt og i alle sammenhenger, så gir det en forståelsesmessig ramme for om forskningen har som siktemål å klarstille om en bestemt måte å forstå noe på kan være riktig, eller om den er mer åpen på å se hva som kan finnes og hvordan det kan forklares. Jeg mener at mitt arbeid har hatt trekk fra en eksplorativ tilnærming. Først søkte jeg skriftlig informasjon om det jeg ville undersøke, deretter beskrev jeg hva jeg mente var et korrekt bilde av det. Problemstilling og spørsmål ble utviklet gjennom dette innledende arbeidet, og metodevalg for resten av arbeidet ble tatt i etterkant av denne innledende delen av arbeidet. Jeg gjorde også et forsøk på å følge opp og sjekke ut min forståelse ved å gjennomføre et nytt og siste intervju basert på det jeg hadde fått tilgang til i de første intervjuene. Likeledes valgte jeg delvis teori i løpet av arbeidet, ikke i sin helhet før undersøkelsen ble designet. Designen må kunne hevdes å ha utviklet seg under veis mer enn å være et ferdig resultat på grunnlag av en innledende designfase. Alt i alt noe jeg oppfatter som argumenter for å betrakte arbeidet som eksplorativt.

Imidlertid ville en eksplorativ tilnærming, hvis den i større grad hadde vært en bevisst tilnærming på et tidlig tidspunkt, kunnet bidra til at jeg hadde valgt ut personer til intervjuer og gjennomført intervjuene på en annen måte. Jeg ville ha valgt å gjennomføre intervjuene i 2 runder, der den første dannet grunnlaget for den siste. Jeg kunne da ha utviklet mer presise spørsmål for bruk i siste runde, basert på hva jeg fant i første. Jeg ville sannsynligvis også ha benyttet litt mer åpne spørsmål i innledende runde, og samtidig søkt å finne informanter både med henholdsvis tydelig positive og negative holdninger til bruk av IPLOS i sitt arbeid. På



denne måten kunne arbeidet ha fått en tydeligere tredeling enn den todelingen som preger gjennomføringen av kartleggingsarbeidet.



## 5 Teori

Jeg skal i teorikapitlet først gi en beskrivelse av mitt vitenskapsteoretiske utgangspunkt.

Deretter vil jeg gi en kort beskrivelse av de tre teoriene jeg har valgt å benytte i dette arbeidet.

Jeg vil også forsøke å gi en begrunnelse for dette valget. Deretter vil jeg beskrive begrepene fra teoriene som jeg vil benytte i analysen.

### 5.1 *Vitenskaplig utgangspunkt og valg av teori*

Mitt utgangspunkt er at jeg opplever at det modernistiske synet på vitenskap i for stor grad baseres på et skille mellom vitenskapen og det som studeres. Jeg oppfatter at kunnskap om et fenomen gjerne kan være overførbart, men ikke på en absolutt og allmenn måte til alle steder og alle tider (Latour 1998). Kunnskap, og vitenskap, skapes og gjenskapes i en kontinuerlig prosess. Med kontinuerlig mener jeg at den i større eller mindre grad pågår til enhver tid, og ikke at den er like jevn og like intens hele tiden. I noen perioder, ja kanskje øyeblikk, skapes det mer kunnskap enn i andre (Wenger 1998). Med gjenskaping av kunnskap mener jeg at kunnskap må fortolkes og settes inn i en sammenheng. Dette medfører en forståelse om at kunnskap ikke overføres på en passiv måte, men at den endres gjennom overføringen. Denne prosessen er ikke bare individuell, den er også i stor grad sosial (ibid). Kunnskapen skapes og gjenskapes i samhandling mellom mennesker og mellom mennesker og teknologi, og i relasjon til kontekst (Klein og Myers 1999).

Dette utgangspunktet er i stor grad resultatet av utdanning og den litteratur dette har satt meg i kontakt med etter 1990. Historisk og kulturelt har jeg nok et mye mer positivistisk filosofisk ståsted, og jeg opplever at i praksis så skifter jeg av og til ståsted for hvordan jeg nærmer meg det jeg søker å forstå. Disse skiftene skjer også ofte uten at jeg selv legger merke til det. Jeg har i denne oppgaven forsøkt å holde på det ovenfor beskrevne utgangspunktet. Jeg vil også hevde at valgt teori i seg selv har vært med på å forme dette utgangspunktet, altså en slags vekselvirkning mellom forståelse og teori gjennom arbeidsprosessen.

Jeg har valgt å benytte disse teoretiske tilnærmingene:

- Aktør-nettverk teori
- Teori om klassifiseringssystemer
- Teori om Communities of Practice, praksisfelleskap

## 5.2 Aktør–nettverk teori (ANT)

Jeg har valgt ANT fordi den anskueliggjør en mye tettere relasjon mellom mennesker og fysiske objekter (artefakter) enn det som er vanlig i mye organisasjonsteori. Latour hevder at ”*Det är särskilt viktigt för organisationsforskning att integrera artefakter eftersom de är det enda sättet att få en interaktion att vara.*” (Latour 1998:274), det vil si at de materielle faktorene har en stabiliserende effekt som er helt nødvendig for å få mellommenneskelige relasjoner til å vare. Siden denne studien berører nettopp hvordan teknologi og organisasjon påvirker hverandre, syntes ANT relevant. Formulert i samsvar med teorien burde kanskje min formulering vært at teknologi og mennesker er organisasjonen. De handlinger som mennesker utfører, er mye mer påvirket av ting og materielle faktorer enn det som blir oppfattet i tradisjonell sosiologi og organisasjonsteori. ANT går så langt som å hevde at artefakter og mennesker må betraktes som likeverdige aktører (Holmström 2005, Callon 1986), og at det tradisjonelle skillet mellom ting og mennesker er en feilaktig oppfatning som hindrer utvikling av ny kunnskap og vitenskap knyttet til sosiale forhold (Latour 2005). Jeg forstår dette slik at dette er et analytisk grep for å kunne forstå sosiale prosesser, og ikke at det betyr at mennesker og ting nødvendigvis likestilles i andre sammenhenger. Teknologi har en aktiv rolle i sosiale prosesser, men mangler for eksempel egen vilje. I noen sammenhenger benyttes også benevnelsen aktant. En aktant yter innflytelse og påvirker gjennom narrative programmer, noe jeg oppfatter som en form for forventet og/eller foretrukket handlingspåvirkning. Begrepene aktant og narrativt program ble først introdusert av Algirdas Greimas (Czarniawska og Hernes 2005). En aktant er det som er gjort handlingsfremmende av mange (Latour 2005). Jeg vil i denne avhandlingen benytte termen aktør som dekkende for aktantbegrepet.

Slik jeg tolker ANT så medfører dette synet blant annet at vanlige oppfatninger knyttet til samfunn og organisasjon settes i et kritisk lys. Den tradisjonelle sosiologien antar at menneskers handlinger kan (delvis) forklares ved hjelp av abstrakte samfunns- og organisasjonsbegreper. Latour bestrider dette, i *Reassembling the Social* siteres Margaret Thatchers berømte uttalelse ”*There is no such thing as society*”, men tillegger sitatet en ny betydning på den måten at samfunnet ikke er noe som lar seg peke på og studere som et eget fenomen (Latour 1998:276). Deretter innfører han en definisjon av samfunnet som noe som ikke er et spesifikt fenomen som lar seg studere som sådan, samfunnet er resultatet av alle relasjoner. Jeg tolker Latour slik at han vil gå så langt som å hevde at den tradisjonelle

sosiologien har blitt selvforklarende og umulig å bevise eller motbevise. Istedenfor samfunn foreslås aktør – nettverk som begrep for å analysere og forstå sosiale konstruksjoner.

Når termen nettverk benyttes, så er det for å vise at aktører (mennesker og ting) alltid har en eller annen relasjon til hverandre. Dette innebærer imidlertid ikke en relativt stabil og statisk relasjon som i et teknologinettverk, som for eksempel et datanettverk. ANT hevder at relasjoner er i konstant endring og utvikling, og at nye aktører kommer til og gamle forsvinner. Nettverk kan heller ikke forstås på samme måte som det gjøres i forbindelse med beskrivelser av sosiale nettverk, for eksempel et nettverk av kvinner som støtter hverandre i sin karriereutvikling. Nettverk i ANT er mye mer flyktige, og mye videre forstått. Et aktør-nettverk vil bestå av et mye bredere spekter av relasjoner og aktører enn i et ”kvinnenettverk”. Jeg oppfatter bildet som termen nettverk skaper hos meg som konstruktivt, da det viser at mennesker og ting har et forhold til hverandre, og jeg mener at aktør-nettverk er et begrep med stor forklaringsstyrke til teknologi og organisasjon. Disse nettverkene kan innta en uendelig rekke ”former”, men dette må oppfattes abstrakt. Nettverk må forstås som et begrep, og som sådan et redskap for analyse, og ikke som et konkret fenomen. I sin ytterste konsekvens kan det hevdes at et aktør-nettverk er tilnærmet uendelig, og at det må avgrenses gjennom et bevisst valg basert på hva som oppfattes som relevant for den som studerer det. Latour skriver i *Reassembling the Social* at sosialvitenskap er å skrive historier som sannsynliggjør aktør-nettverket, og avgrensningene er av praktisk art og må foretas for at historien skal få en begynnelse og en slutt (Latour 2005:122-140).

En vesentlig side ved ANT er at den beskriver prosesser. Et aktør-nettverk må forstås som noe som er i endring. Mange av de sentrale begrepene i ANT er knyttet til ulike forhold ved de kontinuerlige byggende og nedbrytende prosessene.

Et sentralt begrep innen ANT er makroaktør. Dette benyttes som benevnelse på et aktør-nettverk som opptrer som en enkelt aktør (Holmström 2005). Makroaktøren skiller seg ikke fra et annet aktør-nettverk på annen måte enn ved sin påvirkningskraft. Makro er mikro med flere forbindelser. Det kan her være på sin plass å forklare at ANT ser på makt mer som et resultat av de relasjonene som inngår i nettverket, enn som en ”kraft” som får noen til å innordne seg. Du får makt ved å slutte deg til, og nettverket øker sin makt ved at du slutter deg til. Det er hevdet at aktør-nettverk søker mot å oppnå stabilitet. (Elovaara 2006). Dette skjer gjennom translasjon og inskripsjon. Translasjon kan forklares som prosessen der aktører

rekrutteres til aktør-nettverket (Callon 1991), og prosessen kan deles i flere faser (Holmström og Robey 2005). Disse er A) problematisering, noe jeg forstår som å definere problemet, B) engasjere felles interesser, C) innrullere flere aktører, og D) mobilisere allierte til handling. Jeg forstår denne prosessen også slik at fasene kan være overlappende og at den pågår mer eller mindre kontinuerlig. Translasjonsprosessen innebærer at forståelse og interesser blir kontinuerlig reforhandlet. Artefaktene gis sosial mening og kan derved bidra til å koordinere sosiale roller.

Aktør-nettverket påvirkes kontinuerlig av både byggende og nedrivende prosesser (Elovaara 2006). Callon hevder at en vellykket translasjonsprosess i et aktør-nettverk fører til konvergens. Med konvergens forstår jeg at aktørene har innrettet seg etter hverandre og gjensidig bekrefter hverandre. Konvergens kan betraktes som å opptre i svakere eller sterkere grad, og lav grad av konvergens kan bidra til å definere aktør-nettverkets grenser. Konvergens har to dimensjoner: å slutte seg til/innrette seg etter/stille seg på linje med (engelsk: alignment), og koordinering (co-ordination) (Callon 1991). Det første forstår jeg som et spørsmål om å være en del av nettverket, det andre å handle i samsvar med nettverkets standarder. Callon sier at: "*A strongly aligned network is one in which the translations are successful and relatively similar.*" og "...*I will speak of strong co-ordination to refer to a network shaped by both local and general rules.*" (Callon 1991:146-147). Desto større grad av tilslutning/innretting og koordinering, desto mer arbeider aktørene i samme retning. Dette kan ikke forstås slik at alle gjør det samme, for aktør-nettverk inkluderer vanligvis et sett av komplementære roller. Disse vil i et høyt konvergent nettverk også kunne gjøre nytte av hverandres ulikheter. I sammenheng med ANT er det flere som drøfter aktør-nettverkets stabilitet. Jeg oppfatter det slik at et stabilt nettverk er preget av stor grad av ferdigforhandlede og avklarte forestillinger. Dette betyr igjen at det som ulike aktører i nettverket gir uttrykk for, har preg av å være samstemt og med lav grad av motsetning: "But a translation that is generally accepted tends to shed its history. It becomes self-evident, a matter on which everyone can agree." (Callon 1991:145). Et slikt nettverk er robust for forsøk på endring, men uten å være rigid. Callon drøfter irreversibilitet, det vil si at aktør-nettverket har oppnådd en tilstand hvor det er umulig å returnere til utgangspunktet. Callon hevder at irreversibilitet er knyttet til om det er umulig å gå tilbake til en situasjon hvor den gjeldende translasjonen bare var en av flere konkurrerende, og til den gjeldende translasjonens evne til å påvirke kommende translasjoner. Hvor vidt dette er situasjonen kan bare fastslås ved å teste det ut i praksis (Callon 1991:149-150). Det er verdt å være oppmerksom på at dette ikke betyr

at aktør-nettverket har oppnådd en permanent tilstand i absolutt forstand, før eller senere vil det endres og forsvinne.

Jeg finner det relativt vanskelig å gripe hele meningsinnholdet i ANT, og da særlig det vitenskapsfilosofiske utgangspunktet slik Latour beskriver det. Jeg oppfatter likevel at ANT innebærer et helhetsperspektiv, det vil si et perspektiv der skillet mellom menneske og maskin viskes ut, og som jeg intuitivt opplever som i overensstemmelse med min oppfatning av hvordan ting henger sammen. ANT har blitt anvendt i en del artikler med informasjonsteknologi og organisasjon som tema. Noen av disse benytter en del av begrepene i ANT, men uten å dokumentere hvorvidt den vitenskapsfilosofiske tilnærmingen aksepteres. Jeg har tatt i bruk noen av begrepene for å søke etter en forståelse av det informantene beskriver for meg i intervjuene. Disse er:

- Makroaktør
- Translasjon
- Megler
- Tolk
- Talsmann
- Inskripsjon og preskripsjon
- Forskyvning
- Obligatorisk inngangsport

### **5.2.1 Makroaktører**

Innen ANT er begrepet makroaktør sentralt. En makroaktør er et aktør-nettverk, og avviker ikke fra andre aktør-nettverk på noen annen måte enn når det gjelder å forme omgivelsene. Jeg oppfatter at makro ikke knyttes til størrelse målt i antall aktører eller tidsrom det har eksistert, men til evnen til å yte innflytelse og påvirke sine omgivelser. En makroaktør, som andre aktør-nettverk, er i kontinuerlig utvikling, og det er både oppbyggende og nedrivende prosesser som pågår parallelt (Elovaara 2006). På den ene siden kan det hevdes at makroaktøren søker å oppnå stabilitet, på den andre at det alltid vil være motkrefter i arbeid og som bidrar til det motsatte. Ingen aktører, heller ikke makroaktører, har evig liv.

### 5.2.2 Translasjon

Translasjon er benevnelsen på prosessen som bidrar til utvikling av aktør-nettverk og makroaktører. Den kan betraktes som en forhandlingsprosess knyttet til utvikling av forståelse og kunnskap. Den kan deles i faser (Holmström og Robey 2005):

- Problematisering: I denne fasen defineres problemet. Hva er problemet, hva skyldes det, og hvordan kan det overkommes? Ulike syn kan stå mot hverandre, og utfallet påvirkes av aktørenes evne til å relatere problemet til aksepterte forestillinger.
- Engasjere felles interesser. I neste fase engasjeres sentrale aktører som kan tenkes å støtte opp om problem- og løsningsdefinisjonen. Nettverket styrkes gjennom å knytte flere aktører til nettverket.
- Innrullere det store antall. I denne fasen søkes nettverket utvidet mest mulig gjennom å rekruttere så mange aktører som mulig.
- Mobilisering: I siste fase mobiliseres aktørene til handling i samsvar med nettverkets oppfatninger og interesser.

Denne prosessen er altså en forhandlingsprosess, og som i alle forhandlinger er resultatet at begge parter må gi noe. I denne sammenhengen forstår jeg dette slik at oppfatninger, tolkninger og kunnskap endres gjennom utviklingen av nettverket. Den opprinnelige problemforståelsen endres i prosessen. Dette er mer betont i ANT enn i tradisjonell sosiologi. Mens tradisjonell oppfatning av kultur i hovedsak forstår overføring av uendrede synspunkter og oppfatninger mellom mennesker, så gjør ANT et poeng av at det sjelden er snakk om overføring av uendret mening. Overføring medfører endring for begge parter (Latour 2005). Aktører slutter seg til aktør-nettverket fordi de ser det som formålstjenlig, men den vurderingen kan bli tatt av helt andre hensyn enn de som nettverket ble tuftet på. Et forhold som bør trekkes fram i denne sammenhengen, er at ANT ser på makt som et resultat av handlinger, ikke som det som skaper handling. Du får makt ved å slutte deg til et aktør-nettverk. Jeg mener at fasene i translasjonsprosessen ikke kan oppfattes som å skje i tidsmessig rekkefølge i streng forstand. Fasene bør sannsynligvis oppfattes som overlappende, og deler av aktør-nettverket kan være i ulike faser samtidig.

### 5.2.3 Tre sentrale roller i aktør-nettverk

I ANT er det sentralt at mening og forståelse er gjenstand for forhandlinger. Jeg oppfatter dette for eksempel slik at når en ny aktør slutter seg til nettverket, så vil det oppstå en



situasjon der forståelse og kunnskap reforhandles, med mulig effekt for begge parter (aktør i nettverk og aktør som tilsluttes). Dette skal ikke oppfattes som en ufravikelig regel, men mer som normalen. Noen av de som er deltakere i disse forhandlingsprosessene, og som derfor er med på å vedlikeholde og utvikle aktør-nettverket, har fått egne benevnelser. Jeg henviser til disse rollene, og vil søke å se om materialet kan vise spor av disse rollene, fordi det gjør det lettere for meg å forstå hvordan translasjonen utspiller seg. Disse tre rollene er:

**Megler/mellommann** (mediator), **tolk** (translator) og **talsmann** (spokesman). En megler/mellommann bidrar til/legger til rette for at mening overføres til en ny aktør. Tolken oversetter og bidrar til å gjøre ord, uttrykk og begreper forståelige i nye sammenhenger og for nye aktører. Talsmenn tar på seg jobben med å ivareta aktør-nettverkets interesser gjennom å tale dets sak.

#### 5.2.4 Tre begreper knyttet til aktør-nettverk

**Inskripsjon** kan forklares som det at tekniske objekter har bestemte handlingsfremmende egenskaper og at tekniske objekter gis sosial mening og dermed bidrar til å koordinere sosiale roller. IT-applikasjoner kan bli "frossen organisasjonsdiskurs" (Holmström og Robey 2005, Bowker og Star 1994:187). Inskripsjon kan også benevnes som materialisering (Rennemo 2006, Callon 1991). Dette kan også ses som at interesser er inskribert i teknologi (Lines 2007).

**Preskripsjon** forstår jeg som de handlinger og adferd som mennesker utfører, og som er fremmet gjennom påvirkning av ikke-menneskelige aktører (Holmström og Robey 2005, Latour 1988:301). Dette må etter min mening ikke forstås i "mekanisk" forstand, men kobles med en forståelse om at i de fleste tilfeller så vil likevel en utført handling avvike noe fra den handlingen som skjema foreskriver.

**Forskyvning** (engelsk: displacement) er et begrep som viser til at det oppstår en ny tolkning/forståelse, og som må til for at nye aktører skal kunne slutte seg til nettverket. Jeg oppfatter dette som en justering av eksisterende forståelse som har som hensikt å gjøre forståelsen mer tilgjengelig for potensielt nye aktører i et aktør-nettverk. Slike forskyvninger kan komme til uttrykk i vitenskapelige dokumenter, møtereferater, bøker og som uskrevne felles oppfatninger etter møter, symposier, arbeidsseminarer og lignende. Nedskrevne forskyvninger kan brukes til å overbevise nye aktører og innrulle dem i nettverket.

Talsmenn kan arrangere nye møter og seminarer for å tolke de nedskrevne forskyvningene videre, og slik rekruttere enda flere ”enheter” til nettverket (Callon).

### **5.2.5 Obligatorisk passeringspunkt**

Jeg har oversatt den engelske termen ’obligatory point of passage’ med obligatorisk passeringspunkt. Med obligatorisk passeringspunkt så forstår jeg en form for ’felles plattform’, eller felles oppfatning, som må aksepteres for å kunne bli innrullert i nettverket. Slik jeg oppfatter begrepet brukt i ANT så kan obligatorisk passeringspunkt også være et objekt eller en aktør som blir et felles referansepunkt som oppfattes som obligatorisk, men i forbindelse med mitt arbeid så har jeg i første rekke knyttet begrepet til felles holdninger/oppfatninger. Med obligatorisk så forstår jeg at som potensiell aktør så må du bevisst eller ubevisst ta stilling til et valg: Sluttes du deg til aktør-nettverket så aksepterer du i stor grad det obligatoriske passeringspunktet og dets konsekvenser, eller du blir stående utenfor nettverket, ja kanskje også i et motsetningsforhold til det.

## **5.3 Teori om klassifisering og dens konsekvenser**

Jeg har i kapittel 2 beskrevet IPLOS i hovedsak som en sammenstilling av tre klassifiseringssystemer: av funksjonstap, boligarena og tjenestetyper. I tillegg til at klassifisering synes å være en kognitiv øvelse som vi mennesker bedriver kontinuerlig for å skape mening for oss selv og andre, så er klassifisering et nødvendig grunnlag for elektroniske systemer. I en tidlig fase av arbeidet med denne avhandlingen (se kapittel 3) ble det klart at noe av det jeg kom til å se nærmere på, handlet om konfliktfylte forhold som syntes å ha en eller annen relasjon til klassifiseringen av tjenestemottakere i IPLOS. I *Sorting Things Out. Classification and Its Consequences* av Geoffrey C. Bowker og Susan Leigh Star (2000) fant jeg en omfattende drøfting av temaet. Jeg oppfatter dette som et arbeid som har mange referanser i andre arbeider i tilknytning til informasjonsteknologi og organisasjonsteori, og jeg finner også at det har relevans knyttet til et noe avgrenset, men viktig perspektiv i mitt eget arbeid.

Bowker og Stars resonnement starter med en påstand om at infrastruktur er vanskelig å få øye på. Dette begrunnes blant annet med at infrastruktur inngår i sosiale arrangementer, at infrastruktur er delvis transparent, men likevel ’black boxed’ (akseptert og så lukket/skjult) for de fleste, det er standarder involvert, og at infrastruktur bygges lag på lag over et langt tidsrom. De hevder videre at infrastruktur utbedres og forbedres i små skritt, aldri alt på en

gang, og at den først blir synlig når den bryter sammen. Deretter trekkes klassifiseringssystemene fram som en del av infrastrukturen, og det hevdes at de er allesteds nærværende, ofte i et avhengighetsforhold til andre klassifiseringssystemer og standarder. Et kjennetegn ved klassifiseringssystemer er at de inneholder åpne rom for det som ikke passer inn i de andre klassene, gjerne med benevnelser som annet, uklassifisert eller diverse. Klassifiseringssystemer har alltid et fysisk uttrykk, det vil si at de for eksempel befinner seg i et skjema eller på en dataskjerm.

Hvordan et klassifiseringssystem utformes med hensyn til hva som skal bli synlig, og spørsmål om detaljeringsgrad, er i følge denne teorien resultatet av praktisk politikk. Det handler om å få systemet til å fungere i praksis, å få systemet passe klart/uklart. Dette er gjenstand for forhandlinger om forståelse og tolkning av kunnskap og kunnskapsbehov, og disse praktiske forhandlingsprosessene er påvirket av partenes makt og interesser. Dette blir derfor ofte prosesser preget av motsetninger og konflikter. Videre mener Bowker og Star at etter at klassifiseringssystemet er etablert, så vil disse motsetningene og beslutningsprosessene forsvinne, ofte bokstavelig talt begravd i arkivene (Bowker og Star 2000:45). De hevder også at klassifiseringssystemene påvirker sine omgivelser på en slik måte at det bare er det som forsterker dem som overlever, og benevner dette med termen konvergens (se også drøfting av stabilitet i aktør-nettverk, kapittel 5.2). Det vil utvikle seg en blindhet for andre perspektiver og forståelse enn det som er bygd inn i systemet. I tillegg fremholder teorien også at klassifiseringssystemer over tid vil endre seg gjennom påvirkning fra verdens mangfold. De benevner dette som motstand (engelsk: resistance).

Klassifiseringssystemer synes for meg å ha en sentral plass i sammenheng med kunnskap. De bidrar til bevisstgjøring, systematisering og overføring av bestemte oppfatninger. De materialiserer en bestemt måte å oppfatte hvordan vår verden er satt sammen på, altså en del av vår kunnskap. Samtidig bidrar de til å ta bort det som oppfattes å være uten betydning, det kaotiske mangfoldet av detaljer som utgjør vår verden, men som da forstås som å ligge utenfor klassifiseringssystemets hensikt. Dette kan forstås som at klassifiseringssystemene bidrar til vår kunnskap, og at kunnskap samtidig også betyr å velge noe bort. I vår praktiske virkelighet, nærmere bestemt i min case, kan det i henhold til denne teorien hevdes at klassifiseringssystemene i IPLOS benyttes som en kilde til systematisert informasjon om tjenestemottakere i omsorgstjenesten og de tjenestene de mottar. Samtidig er IPLOS et materialisert system som bidrar til overføring av bestemte forestillinger og oppfatninger, noe

som igjen også kan bety at det hindrer annen kunnskap i å utvikle seg. Se også kapitlene 7.4.3 og 7.5.

Jeg oppfatter at Bowkers og Stars teori i stor grad passer innenfor en forståelsesramme som er felles med ANT. Den ser på teknologi (klassifiseringssystemet) som å inngå i relasjoner med sosiale forhold, og den hevder at klassifiseringssystemet påvirker sine omgivelser og blir mer eller mindre usynlig. Det er etter min vurdering mulig å benevne et klassifiseringssystem som en aktør, og som et aktør-nettverk, i henhold til ANT. Beskrivelsen av hvordan den praktiske politikken om utformingen av klassifiseringssystemet kan utfolde seg hos Bowker og Star kan også sees som et eksempel på translasjon. For meg har den bidratt til å utvide synet på konsekvenser av klassifiseringssystemer, og teorien utgjør en teoretisk forbindelse mellom de delene av mitt materiale som beskriver de tekniske systemene, konfliktstoff og organisatoriske forhold. Jeg vil benytte begrepet praktisk politikk i analysen.

### **5.3.1 Praktisk politikk**

Dette handler om prosessen hvor klassifiseringssystemet designes. Hvilke kategorier skal benyttes, og hva skal være synlig og hva skal være usynlig? Hva er praktisk mulig? (Bowker og Star 2000) Denne prosessen kan preges av motsetninger, og avgjørelser påvirkes av aktørenes makt og innflytelse. Materialet inneholder en del om hvor vidt det lokalt i Trondheim har vært brukerorganisasjoner, arbeidstakerorganisasjoner eller yrkesgrupper som har engasjert seg i ”kampen” om hvordan IPLOS skal utformes.

Kategoriene i et klassifiseringssystem er ment å være dekkende på et overordnet nivå, men på et mer detaljert nivå så vil det være slik at kategoriene aldri er 100 % dekkende for en enkeltstående forekomst av det som klassifiseres. Noen eller noe vil alltid falle mellom eller utenfor kategoriene. Legg bare merke til at mange klassifiseringssystemer har kategorien ”annet”, nettopp for å kunne fange opp det som ikke passer. Når så et klassifiseringssystem laget for å sette tjenestemottakere i båser også knyttes til praktiske konsekvenser for de som klassifiseres, vil dette medføre muligheter for politiske prosesser, og dermed konflikter, mellom de som klassifiserer og de som blir klassifisert. Jeg forstår også Bowker og Star slik at de mener at et klassifiseringssystem er en avveining mellom at det gjøres så detaljert at det fanger opp og trekker fram forhold som er av betydning, samtidig som det må være så generelt og lite omfattende at det blir praktisk håndterbart. Detaljrikdom medfører at mange ”ikke passer”, mens for generelle kategorier ikke gir ønsket kunnskap. Jeg er også av den

oppfatning at et godt klassifiseringssystem er ”passe enkelt”, det vil si at formålet må styre utformingen. Når ulike aktører så tolker forskjellig forståelse av formålet med IPLOS inn i systemet, så er det duket for motsetninger. Bowker og Star mener at en analyse av et klassifiseringssystem må stille spørsmål om hvem som faller utenfor og hvem som befolker restkategorien.

## **5.4   *Praksisfellesskap***

Termen praksisfellesskap, eller med den engelske benevnelsen Communities of Practice, brukes på grupperinger der det skjer kunnskapsutvikling og kunnskapsoverføring knyttet til utførelsen av bestemte oppgaver eller roller. Jeg oppfatter at begrepet i utgangspunktet ble brukt på ikkeformaliserte grupperinger (Wenger 1998:118). Med ikkeformalisert mener jeg her at praksisfellesskapene ikke trenger noen godkjenning fra, eller nødvendigvis er resultatet av en beslutning om oppretting fra en leder eller et myndig organ. Slike fellesskap oppstår og avvikles gjennom prosesser knyttet til medlemmenes gjensidige interesser for kunnskap. Medlemskap krever som oftest ikke medlemskort eller kontingent, og det rekrutteres og avvikles medlemmer mer eller mindre kontinuerlig, uten at det vekker større oppmerksomhet. Noen medlemmer er kjernemedlemmer, andre er mer perifere, og over tid kan medlemskapet (av og til umerkelig) utvikle seg fra det ene til det andre. I utgangspunktet er alle mennesker medlemmer i flere praksisfellesskap, der vi har bevissthet om noen medlemskap, mens andre ikke. Etter hvert har begrepet blitt nyansert og også brukt på ulike grupper med større og mindre grad av struktur og mer formalisert oppmerksomhet. Begrepet ble i følge Etienne Wenger lansert av ham selv og Jean Lave (Wenger 1998:xiii).

Praksisfellesskap er brukt i en del litteratur med tema informasjonsteknologi og organisasjon, og syntes relevant for å forklare noe som for meg fremsto i mitt materiale som nesten usynlige grupperinger og forbindelser mellom mennesker som i utgangspunktet befant seg i ulike organisatoriske enheter og nivåer i omsorgstjenesten i Trondheim kommune. Med forankring i ANT vil det kunne hevdes at en organisasjon ikke har enheter og nivåer, men dette er et av de paradoksene som preger min forståelse. I utgangspunktet var det fornemmelsen av at praksisfellesskap handler om grupperinger som kan ha en viss forklaringsstyrke i forhold til mitt materiale, som var utslagsgivende for at jeg valgte å se nærmere på begrepet. Og etter hvert også å benytte det til å analysere materialet.

Jeg vil ta fram et par sider ved begrepet praksisfellesskap som jeg opplever er relevant i forbindelse med mitt arbeid. Forskjellige typer grupper i organisert virksomhet har blitt ofte benyttede begreper i organisasjonsteori og organisatorisk praksis. Team er en benevnelse som også brukes hyppig i hverdagen. Med team forstår jeg at det ofte er snakk om en gruppe mennesker med ulik kunnskap og kompetanse som sammen utfører en arbeidsprosess, eksempelvis et prosjekt, en produksjonslinje eller lignende, og som til sammen utgjør den nødvendige kompetanse for å få en jobb gjort. Praksisfellesskapet har medlemmer som har samme type jobb/oppgave, og som utvikler felles kunnskap om hvordan den best skal utføres. Det kan eksempelvis altså være slik at en person inngår i et team som prosjektleder, og teamet skal gjennomføre et prosjekt i byggebransjen. Samtidig er vedkommende medlem i et praksisfellesskap bestående av en gruppe mennesker som alle er prosjektledere i byggebransjen. Der henter vedkommende inspirasjon og kunnskap til å utføre jobben sin som prosjektleder i prosjektet. Praksisfellesskap defineres mer ut fra kunnskap, engasjement og identitet til oppgaven enn av selve gjennomføringen (Wenger 1998). Wenger ønsker å bryte ned skillet mellom læring og handling som atskilte fenomener. Læring skjer alltid i en sosial sammenheng, og handling er alltid knyttet til læring. Et annet forhold ved praksisfellesskap er at de krysser grensene for organisatoriske enheter. Praksisfellesskapets grenser er fleksible, og på grunn av at medlemskap baseres på det enkelte medlems egeninteresse og oppfatning av hva som betyr noe, så er et praksisfellesskap et grunnleggende selvorganiserende system (ibid).

Disse to forholdene, det vil si at praksisfellesskap er knyttet til kunnskapsutvikling og kunnskapsoverføring, og at de krysser det vi normalt oppfatter som organisatoriske grenser, gjør etter min vurdering praksisfellesskapet til et velegnet bidrag for å forstå organisatorisk læring. En organisasjon kan forstås som et sett av gjensidig forbundne praksisfellesskaper, som hver håndterer en spesifikk side ved organisasjonens kompetanse (ibid).

Wenger har satt opp et sett med indikatorer for å kunne vurdere om det foreligger et praksisfellesskap (Wenger 1998:125-126). Jeg betrakter ikke disse indikatorene som krav som alle må innfri for at det skal være mulig å avgjøre om det foreligger et praksisfellesskap. Jeg finner det relevant å se nærmere på indikatorene i forbindelse med problemstillingen om hvordan kunnskap utvikles relatert til IPLOS.

### 5.4.1 14 indikatorer på et praksisfellesskap

Wenger foreslår 14 kriterier for vurdering av om det foreligger et praksisfellesskap (Wenger 1998:125). Jeg har ikke innhentet informasjon i direkte sammenheng med disse, og det er derfor vanskelig å analysere om de innfris eller ikke. Et poeng for Wenger er at det ikke er slik at det ikke foreligger et praksisfellesskap med mindre alle kriteriene er innfridde. Det kan foreligge et praksisfellesskap selv om bare noen av kriteriene er innfridde, dessuten så kan kriteriene innfris i sterkere eller svakere grad. Men desto flere kriterier som innfris, og jo sterkere de innfris, jo mer sannsynlig mener Wenger det er at det foreligger et praksisfellesskap (ibid). Jeg har i det følgende listet opp kriteriene. De er oversatt av meg selv.

1. Varige gjensidige relasjoner, harmoniske så vel som konfliktfylte.
2. Felles måter å engasjeres på i å gjøre ting sammen.
3. Rask flyt av informasjon og innovasjon.
4. Fravær av innledninger, som om kommunikasjon og samhandling er kontinuerlig.
5. Veldig rask definering av et problem for diskusjon.
6. Betydelig overlapp i medlemmenes beskrivelser av hvem som er medlemmer.
7. Kunnskap om hva andre har kunnskap om og hva de kan utføre, og hvordan andre kan bidra.
8. Felles definering av identiteter.
9. Evnen til å anslå passende handlinger og produkter.
10. Spesifikke redskaper, representasjoner og artefakter.
11. Lokalkunnskap, delte historier, innsidehumor og vitende latter.
12. Sjargong og snarveier i kommunikasjonen, så vel som med letthet å lage nye.
13. Gjenkjennbare måter/stiler å signalisere medlemskap på.
14. Delte diskurser som reflekterer et bestemt perspektiv på verden.

Wenger sier også at alle medlemmer av et praksisfellesskap ikke behøver å samhandle intenst, eller kjenne hverandre godt. Wenger gjør også et poeng ut av at det ikke må være slik at alt det medlemmene gjør er i overensstemmelse med kriteriene, og det er heller ikke et krav at alle handlinger i tilknytning til IPLOS har oppstått i Trondheim kommune. Tvert i mot, det meste adopteres fra andre praksisfellesskaper. Jeg oppfatter at teorien om praksisfellesskap er så vidt kompleks og kriteriene samtidig vanskelig målbare, at det gjør det vanskelig å trekke en

entydig konklusjon i spørsmålet om det foreligger et IPLOS praksisfellesskap i Trondheim kommune. Likevel mener jeg at kriteriene gjør det mulig å se at det finnes sosiale forbindelser, og dermed grunnlag for læringsprosesser, som krysser de formaliserte organisasjonsgrensene. Jeg velger derfor å gå videre ved å benytte Wengers teori om praksisfellesskap som utgangspunkt for å se nærmere på noen sider ved kunnskapsdannende prosesser i tilknytning til IPLOS.

## **5.5 Helhetsvurdering av valgt teori**

Teorien om praksisfellesskap aksepterer forestillingen om organisasjonsstruktur: organisasjonsgrenser, nivåer, enheter osv. På den måten er den ikke i overensstemmelse med ANT. Dette kan imidlertid gjøre teorien til et velegnet grep til å kaste lys over mitt materiale på den måten at den framstår som en alternativ tilnærming for økt forståelse. Jeg vil likevel trekke fram noe som jeg ser på som et likhetstrekk ved ANT og praksisfellesskap. Det er at begge er opptatt av begrepet gruppe. Mens ANT avviser begrepet samfunn som aktivt fenomen, aksepteres gruppen som sosiale enhet (Latour 1998). Ikke som en fast størrelse og med bestemte konsekvenser for gruppe-medlemmer eller andre, men grupper anses som fleksible, der medlemmer kommer og går og medlemmenes oppfatninger og handlinger reforhandles kontinuerlig. Dette er etter min mening forenelig med hvordan praksisfellesskapet beskrives. Det er også en forbindelse mellom teori om klassifiseringssystemer og praksisfellesskap. Bowker og Star hevder at kunnskap om infrastruktur og felles forståelse av et klassifiseringssystem utvikles og formidles i praksisfellesskap (Bowker og Star 2000), mens Wenger på sin side refererer til Star knyttet til overføring av kunnskap mellom ulike praksisfellesskap (Wenger 1998:106-108). I denne sammenhengen må det nevnes at Star anser fysiske gjenstander å kunne bli bærere av kunnskap, og lanserte begrepet boundary objects for å få fram slike objekters evne til å krysse sosiale og organisatoriske grenser, og dermed påvirke forståelse og kunnskap på begge sider av en slik grense (Wenger 1998:106, Star 1989, og Star og Griesemer 1989). Dette er for meg et sentralt punkt i forståelse av de teoriene jeg har valgt å benytte i dette arbeidet. Wenger setter kunnskap i sentrum for sin teori om gruppedannende prosesser, og gir teknologi en rolle som grensekryssende bærer av kunnskap. Bowker og Star fokuserer på klassifiseringssystemenes effekt på sosiale forhold, men definerer samtidig klassifiseringssystemer som teknologi knyttet til kunnskapsdannelse. Og det er altså denne teknologien som gjør kunnskap tilgjengelig over organisasjonsgrenser. I ANT fokuseres det på samspillet mellom mennesker og teknologi, og jeg oppfatter at også i ANT har teknologien



en sentral rolle som det som kan reise mellom steder og mennesker og som transporterer kunnskap. Sagt på en billedlig måte så reiser kunnskapen med båt og fly, eller i elektroniske medier. Når jeg nå argumenterer for at den valgte teorien anser teknologi som det elementet som binder grupper og organisasjoner sammen, og at kunnskap er uløselig knyttet til teknologien, så er det neste spørsmålet hva dette fører til. Jeg forstår både Latour, Bowker og Star, og Wenger slik at de anser teknologien å ha en stabiliserende effekt på de sosiale konstruksjonene, både på grupper og organisasjoner, ja for så vidt så langt nettverkstilnærmingen gir mening. Innen ANT så synes særlig Callon å argumentere for at teknologien inngår i prosesser som har som hensikt å stabilisere og gjøre verden forutsigbar (Callon 1991), men Elovaara argumenterer for at ANT på et senere tidspunkt i større grad hevder at det pågår både stabiliserende og destabiliserende prosesser til en hver tid (Elovaara 2006). Det synes imidlertid å være en felles oppfatning at stabilitet i denne sammenheng må betraktes som et overgangsfenomen. Både ANT, teorien om klassifiseringssystemer og praksisfellesskap sier eksplisitt at det er snakk om kontinuerlige prosesser, og at nettverkene, gruppene, teknologien og kunnskapen er i konstant endring. Endringsprosesser der teknologien har både en stabiliserende og en formidlende effekt. I og med at teknologi bidrar til at kunnskap blir gjort tilgjengelig utover sosiale grenser, og dermed bidrar til at det utvikles en form for felles kunnskap, så oppfatter jeg at dette også må kunne oppfattes som at teknologien har en samordnende effekt. Når kunnskap er knyttet til teknologi, og teknologi inngår i utførelsen av arbeidsoppgaver som utføres av grupper av arbeidstakere med basis i felles kunnskap, så oppfatter jeg teorien på en slik måte at det er teknologien som bidrar til å holde det hele sammen i en grad som gjør det mulig for menneskene å føle stabilitet, tilhørighet og mestring.

I noe som kanskje kan hevdes å være en modernistisk tradisjon så betraktes teknologi som et redskap. Informasjonsteknologi er også et redskap, og som sådan en forlengelse av menneskets ønske om å utføre en handling med en tilsiktet effekt. Mennesket bruker redskapet til å forme sine omgivelser, og jeg mener at det er relativt utbredt å anse informasjonsteknologi som et redskap for større effektivitet. Det snakkes gjerne om å lykkes i å ta ut et effektiviseringspotensial. Dette synes også å ha vært et sentralt motiv i utviklingen av dokumentasjonssystemer, og herunder IPLOS (Lines 2007). I teorien om praksisfellesskapet har teknologien en sentral rolle som formidler av kunnskap og stabiliserende faktor, men det er likevel menneskene som står i sentrum, noe jeg altså oppfatter som å sette denne teorien inn, i alle fall delvis, i en modernistisk tradisjon. I teorien

om klassifiseringssystemer er det fokus på teknologien, det vil si klassifiseringssystemet, og dets effekt på sosiale og organisatoriske forhold, men dette blir i mindre grad enn i generell ANT forsøkt abstrahert til å gjelde all teknologi og sosiale konstruksjoner generelt. Jeg betrakter likevel teorien om klassifiseringssystemer som en avgrenset gren av ANT. IPLOS forstått på denne måten som klassifiseringssystem synes å være en konstruktiv tilnærming til å kunne besvare spørsmål om hvordan IPLOS oppfattes og bidrar til å forme omsorgstjenesten. I ANT blir teknologien en selvstendig størrelse likeverdig med menneskene. Den inngår i nettverk som en selvstendig aktør, og har evnen til å bringe kunnskap videre og stabiliserer relasjonene. Dette vil kunne bidra til å kaste lys over både kunnskaps- og læringsprosesser, men bryter ganske klart med den modernistiske tradisjonen. Med en slik tilnærming oppleves IPLOS som en like sentral størrelse som avdelingene, gruppene og individene. Det kan være slik at IPLOS er en større organiserende faktor enn hva som blir oppfattet på en tradisjonell og modernistisk måte.

Jeg mener med dette å ha valgt teori som kan gi innsikt i prosesser og relasjoner i et materiale som handler om både teknologi og organisasjon. Det var menneskene og deres aktiviteter i organisert virksomhet som var utgangspunktet, noe i retning av "hvordan blir organisasjoner påvirket av teknologi som IPLOS"? I løpet av teorigjennomgangen og drøftingen har perspektivet flyttet seg noe mer over mot teknologien slik at mennesker og teknologi i større grad oppleves som likeverdige når organisert virksomhet forsøkes forstått.

## 6 Litt om Trondheim kommune

Trondheim er en stor kommune vurdert etter de fleste kriterier, og kan beskrives på mange måter. Den er Norges tredje største med ca. 168 000 innbyggere, og har en historie som både kirkelig og verdslig sentrum i Norge. I dag oppfattes den som Trøndelag og Midt-Norges sentrum og som nasjonal teknologihovedstad. Den følgende beskrivelsen er gitt for å gi analysen en kontekst.

### 6.1 2-nivå, eller flat struktur

I 2000 ble det innført en ny organisasjonsstruktur i Trondheim kommune. Med organisasjonsstruktur forstås her den formelle inndelingen i enheter og nivåer, og som karakteriseres av formelle lederposisjoner, myndighet, delegasjonsreglement og kommunikasjonslinjer. En organisasjonsstruktur blir ofte uttrykt med et organisasjonskart. Forestillingen om at organisasjonsstruktur er en vesentlig faktor når en organisasjon skal beskrives og forstås, er en relativt allment akseptert forestilling. Med 2-nivå organisering og flat struktur menes et organisasjonsprinsipp som ble relativt vanlig også for offentlige organisasjoner på slutten av 90-tallet og et stykke etter 2000. Den kjennetegnes av ideen om at det bør være så få nivå som mulig for å unngå unødig byråkrati og lav effektivitet. Et overordnet nivå håndterer strategiske spørsmål, mens enhetsnivået skal operere relativt selvstendig med utstrakt delegert myndighet. Styring skjer gjerne med andre mekanismer, som for eksempel økonomiske insentiver, enn gjennom direkte instruksjon og daglig oppfølging fra nivået over (NIBR 2002).

I dag har helse- og omsorgstjenesten for voksne og eldre i Trondheim ca. 80 enheter som ledes av hver sin enhetsleder. Antall ansatte varierer mye. Antall enheter har gradvis krympet, og enhetene vokst, etter innføringen av flat struktur i 2000. Det strategiske nivået utgjøres av et team av direktører og rådmannen, hvorav en av direktørene er ansvarlig for den delen av organisasjonen som inngår i denne undersøkelsen. I tillegg har kommunen en rekke virksomheter som i organisasjonsstrukturen er betegnet som stabsfunksjoner, og som yter service og ivaretar spesialiserte oppgaver overfor både strategisk nivå og enhetsnivået. Informantene i undersøkelsen befinner seg både på enhetsnivået (tjenesteytere i hjemmetjenesten), på ledernivå (enhetsledere i hjemmetjenesten og stabstilknyttede enheter), og i stabsfunksjoner som helse og velferdskontor (saksbehandlere og IPLOS-instruktører), økonomitjeneste (økonomer) og i rådmannens stab (økonomer).

## **6.2 Bestiller – utfører**

Dette er et organisasjonsprinsipp som ble innført og utbredt i norske kommuner fra midten av 90-tallet. Alle store, de fleste mellomstore og en del små kommuner har tatt i bruk dette prinsippet (RO 2006). Det henspiller på et skille mellom de som ivaretar beslutninger om hvilke tjenester som skal produseres/ytes, og de som yter dem. Dette prinsippet er ment å løse habilitetsproblemet når en og samme person er ansvarlig både for den formelle, forvaltningsmessige siden av tjenestetildelingen, og selv skal yte den praktiske hjelpen. Det var en erkjennelse i mange kommuner at en sammenblanding av rollene kunne føre til både svak rettssikkerhet for brukerne og svak økonomistyring (ibid).

Et skille mellom bestiller og utfører ble innført samtidig med flat organisasjonsstruktur i Trondheim kommune i 2000. Det ble opprettet 6 forvaltningskontorer for omsorgstjenestene som skulle ivareta bestillerfunksjonen. Senere har disse blitt redusert til 4 helse- og velferdskontorer og fått en utvidet funksjon også overfor andre tjenesteområder regulert av sosialtjenesteloven. Saksbehandlerne på helse- og velferdskontorene har som oppgave å gjennomføre størsteparten av saksbehandlingsprosessen og fatte vedtak om tjenesteyting på individnivå. De fungerer slik som bestillere. Tjenesteyterne på enhetsnivået utfører de tjenestene som vedtakene fastsetter, dog med større eller mindre justeringer etter egne vurderinger og i større eller mindre samsvar med endringer i tjenestemottakerens behov.

## **6.3 Informasjonsteknologi**

Det er ikke meningen å gi en inngående beskrivelse av de IT-tekniske løsningene, men noe informasjon kan være en del av bakteppet for undersøkelsen. Alle beskrivelser er ment å være relatert til, og ha betydning for IPLOS.

### **6.3.1 Teknisk nettverk og datamaskiner**

Tjenesteyter møter IPLOS på en lokal PC som står i nettverk med en sentral server. Alle PC-er og server er i en sikker sone. For hjemmetjenesten har det fram til i dag bare vært tilgjengelige datamaskiner i enhetens lokaler, men håndholdte maskiner som gjør elektronisk pasientjournal tilgjengelig ute i felten er under innføring. Hver enhet disponerer flere PC-er, og både enhetsleder og enkelte andre medarbeidere disponerer egen PC. Saksbehandlere, økonomer og andre i stabsfunksjoner disponerer egen PC. Alle pasientdata blir lagret på sentrale servere. Linjer er både kabel og radiobaserte.

### 6.3.2 IPLOS i andre dataprogrammer

IPLOS, presentert samlet og som ett helhetlig datasett slik som det gjøres i kravspesifikasjoner fra Helsedirektoratet, eksisterer ikke i praksis i elektronisk form. IPLOS-data presenteres ikke i noe dataprogram samlet og i rekkefølge fra a til å. IPLOS er alltid i større eller mindre grad integrert i andre dataprogrammer. I fagprogrammet er de data som utgjør IPLOS spredt på ulike skjermbilder. Det finnes ingen ”funksjon” eller ”modul” som heter IPLOS og som er synlig for tjenesteyteren. Det finnes riktignok en fane i den delen av fagprogrammet Gerica som heter Brukerkortet, men IPLOS framstår som fullt integrert. En av tjenesteyterne i Trondheim kommune uttrykker dette på følgende måte: ”Jeg syns det er litt vanskelig å bare snakke om IPLOS, i og med at det er så integrert og at jeg hele tiden tenker alt det jeg finner i Gerica, [...]”

I økonomisystemene er det også andre navn og benevnelser som brukes, og IPLOS-data blir ikke bearbeidet til økonomiformål samlet, det blir alltid gjort uttrekk og koblinger av informasjon som gir mening eller er relevant i en gitt sammenheng. Alle IPLOS-data blir bare håndtert som en samlet sammenstilling ved uttrekk og overføring i forbindelse med rapportering til SSB, og ved kommunens bruk av de samme data til styringsformål. IPLOS-data blir internt i kommunen behandlet og forstått i sammenheng med hovedsaklig to datasystemer: fagprogram og økonomisystem.

Fagprogrammet er mye mer enn bare EPJ (elektronisk pasientjournal). Det inneholder en rekke administrative funksjoner knyttet til administrering av personell og brukere, saksbehandling og andre arbeidsprosesser. Fagprogrammet gjør det mulig å ivareta kommunens pålagte journalføring av persondata og overholde dokumentasjonsplikten. I tillegg brukes systemet også til kommunikasjon av helserelaterte individdata, hovedsakelig mellom samarbeidende helsearbeidere internt i kommunen. Det elektroniske fagsystemet ble innført i perioden 1994-1996, og er i stadig utvikling.

Økonomisystemet er på sin side mer enn ett dataprogram, og IPLOS-data fra fagsystemet som for eksempel angivelse av funksjonstap, bearbeides til statistisk informasjon. Denne statistikken blir så brukt i dataprogrammer som brukes som verktøy av økonomene i økonomitjenesten, før resultatene blir lagt inn i budsjettssystemet. Dagens anvendelse i av

IPLOS-data som ett av grunnlagene for ressursfordeling ble innført i Trondheim kommune i 2000 – 2001, med en prøveperiode på ett budsjettår.

Det finnes også en kobling mellom IPLOS-data registrert i fagsystemet Gerica (timer mottatt praktisk bistand) og fakturering av egenandel i et faktureringsprogram, som på sin side er knyttet til giroblanketter med mer.

### **6.3.3 Tilgangsstyring**

Å begrense tilgangen til sensitive persondata for de som ikke har bruk for informasjonen for å utføre sitt arbeid er et viktig aspekt i forbindelse med datasikkerhet. Dette gjøres i fagsystemet på flere nivå, og den enkelte arbeidstakers behov for tilgang styres av enhetstilknytning og rolle. Slik tilgangsstyring blir gjort på en slik måte at den enkelte arbeidstaker får tilgang til informasjon om bestemte tjenestemottakere og bare det som defineres som relevant informasjon. Det blir også regulert hvem som har adgang til å lese, legge inn ny informasjon og å endre informasjon.

## **7 Analyse**

Jeg vil i dette kapitlet søke å svare på forskningsspørsmålene med utgangspunkt i mitt materiale og i lys av utvalgt teori. Jeg vil forsøke å underbygge mine vurderinger med funn i materialet. Jeg vil først beskrive det jeg oppfatter som de to viktigste arbeidsprosessene som kommer fram gjennom materialet, både fordi jeg tror dette vil gi liv til materialet og analysen, men også fordi jeg tror at leseren uten en slik beskrivelse ville hatt problemer med å se forbindelsene mellom aktørene. Deretter vil jeg forsøke å besvare forskningsspørsmålene ved hjelp av sentrale begreper i teorien.

### **7.1 Arbeidsprosesser**

Med arbeidsprosesser mener jeg at det i mange tilfeller er en sammenheng mellom det som ansatte gjør av individuelt arbeid hver for seg, og at de individuelle arbeidene i en organisatorisk sammenheng kan framstå som deler av en sammenhengende arbeidsoperasjon. Jeg forstår også at de individuelt utførte arbeidsoperasjonene gjerne har et innbyrdes avhengighetsforhold, slik at den enes arbeid ikke er mulig å gjennomføre uten den andres. Med arbeidsprosess forstår jeg også at det kan være en tidsmessig avhengighet mellom deler av prosessen på en slik måte at noen av arbeidsoperasjonene må være på plass før de andre kan utføres, men også at dette ikke må oppfattes absolutt gyldig i alle situasjoner. I virkeligheten vil slike arbeidsprosesser ofte kunne justeres og endres under påvirkning av ulike hendelser i det daglige arbeidet. Jeg mener å ha identifisert to hovedarbeidsprosesser gjennom mitt materiale fra Trondheim kommune: Saksbehandling og ressursfordeling.

#### **7.1.1 Saksbehandling**

Saksbehandling starter med en henvendelse. Den som mener seg i behov av en eller annen kommunal omsorgstjeneste eller omsorgsyttelse, må enten selv eller gjennom andre gjøre kommunen oppmerksom på dette. Kommunen registrerer en henvendelse. Denne henvendelsen blir da vurdert: Det opprettes en sak, og saken skal behandles fram til at spørsmålet om tildeling av tjenester er avgjort. Den som mener å være i behov av tjenesten blir ofte benevnt søker, og etter en eventuell tildeling av tjenester er vedkommende en bruker eller tjenestemottaker. En sak skal utredes, og det skal fattes et vedtak om tjenestetildeling eller avslag. Vedtaket skal begrunnes med utgangspunkt i søkerens situasjon og med henvisning til aktuell lovanvendelse. Etter at vedtaket har blitt skriftlig kommunisert til søkeren, har denne adgang til å få sin sak vurdert på nytt gjennom en klage. En klage

behandles som en ny runde med saksbehandling etter faste regler, og der det inngår muligheten for å få en overordnet instans til å vurdere både saksbehandling og vedtak.

I saksbehandlingen skal saken utredes, og da er saksbehandler avhengig av å få tilgang til informasjon som er av betydning for saken. IPLOS er satt sammen av en rekke data som hver for seg har relevans for tjenesteytingen, og sammen danner disse, altså IPLOS, et overordnet bilde av tjenestemottakeren. Det er også slik at kommunen er pliktig å rapportere IPLOS-data i tilknytning til alle vedtak for at staten Norge skal få kunnskap om omsorgstjenesten. Det kan derfor hevdes at det er naturlig at IPLOS inngår i saksbehandlingen, selv om dette ikke er et juridisk krav til selve saksbehandlingen, eller oppfattes som en nødvendighet for å kunne gjennomføre god saksbehandling. I Trondheim kommune, med sin bestiller – utførerorganisering, er alle saksbehandlere knyttet til de 4 kommunale helse- og velferdskontorene som først registrerer IPLOS-data for den enkelte søker/tjenestemottaker. En av saksbehandlerne i Trondheim kommune sier: ”Det er en del av jobben min å fylle ut IPLOS [...]”, men sier senere i intervjuet også at ”[...] vi har annen dokumentasjon som er mye mer beskrivende, men sånn for å kaste et kort blikk på hvordan funksjonsnivået er, så kan det (IPLOS) være et hjelpemiddel”. Saksbehandlingen er i stor grad et individuelt arbeid utført av den som har saksbehandlerrollen. I mange tilfeller, kanskje de fleste, er det likevel snakk om et arbeid der flere involveres. Det kan være snakk om andre helsearbeidere som bidrar med relevant informasjon om saken, søkeren selv som gir sin forståelse av egen situasjonen ved et såkalt hjemmebesøk, eller saksbehandlerkolleger som bidrar med en vurdering i sakens anledning.

Jeg forstår det slik at saksbehandlingen i formell forstand er avsluttet når det foreligger et gyldig vedtak, men i forbindelse med arbeidsprosessen i Trondheim kommune har jeg også inkludert kommunikasjonen av IPLOS-data (og saksutredning og vedtak) ut til den/de som skal utføre tjenesteytingen i saksbehandlingsprosessen. I mange kommuner vil saksbehandler og tjenesteyter ofte kunne være samme person, mens i andre, og da spesielt om kommunen har valgt å skille bestillerfunksjonen fra utførerfunksjonen, være ulike personer. Jeg forstår det slik at saksbehandlere i Trondheim kommuner har helse- eller sosialfaglig utdanning på høgskolenivå.

I Trondheim kommune har en delt den tjenesteytende delen av omsorgstjenesten opp i såkalte enheter. På hver enhet har man flere definerte roller som har en relasjon til IPLOS. Dette



omfatter både enhetsleder, koordinatore og tjenesteytere, og der både koordinatore og tjenesteytere kan være enten autoriserte eller ikkeautoriserte. Enhetsleder er eneste formelle leder ved enheten, og enheten har en eller flere koordinatore som styrer den daglige arbeidsfordelingen. En rolle som etter min vurdering har mange fellestrekk med det som tidligere ble kalt for avdelingsleder. Tjenesteyterne består av ulike yrkesgrupper som blant annet hjelpepleiere, fagarbeidere og sykepleiere. En autorisert koordinator eller tjenesteyter har fått en spesiell rolle i tilknytning til IPLOS. Det vedkommende er autorisert til er å gjøre endringer i fagsystemet av tjenestemottakerens registrerte funksjonsnivå. Det er altså saksbehandler som forutsettes å registrere fullstendige IPLOS-data første gang, mens autorisert tjenesteyter kan endre denne når situasjonen har endret seg eller erfaringen tilsier at en endret registrering er i samsvar med tjenestemottakerens situasjon. Det forekommer at saksbehandler ikke registrerer funksjonsnivå i tilknytning til saksbehandlingen, og at autorisert tjenesteyter og saksbehandler da avtaler per telefon hvem av dem som skal gjennomføre førstegangs registrering av funksjonsnivå.

Et forhold som vil bli vurdert senere, men som må få sin beskrivelse her, er hva som ligger i det å være autorisert. For å få tilgang til å endre funksjonsnivå i fagsystemet må vedkommende først gjennomføre en formell opplæring. Trondheim kommune gjennomfører dette som intern opplæring, og det er en egen personellgruppe, økonomimedarbeiderne/IPLOS-instruktørene som står for opplæringen. Disse beskrives noe nærmere under ressursfordelingsprosessen. Autorisasjon gis i utgangspunktet for et begrenset tidsrom av gangen, og autorisasjonen kan fratas ved misbruk eller manglende deltakelse i opplæring. Hver tjenesteytende enhet har mellom en og fire autoriserte tjenesteytere, og alle tjenesteytere som ønsker endringer av funksjonsnivå må gå via de autoriserte. Den autoriserte har i tillegg til oppgaven med å endre registrert funksjonsnivå også en viss rolle i forbindelse med kontroll, opplæring og kunnskapsutvikling, noe som jeg skal komme tilbake til.

Det er altså saksbehandlere, koordinatore og tjenesteytere, og da spesielt autoriserte, som etter min oppfatning utgjør rollene i arbeidsprosessen saksbehandling. Denne arbeidsprosessen er delvis overlappende med det som kan benevnes som dokumentasjon i henhold til helse- og sosiallovgivningen, og i Trondheim kommune også en viktig relasjon mot ressursfordelingen som skal beskrives i neste avsnitt. Det er fagsystemet som brukes for å kommunisere IPLOS mellom de konkrete personene som innehar rollene i saksbehandlingen.

### 7.1.2 Ressursfordeling

Trondheim kommune er en stor kommune i norsk sammenheng, og har utviklet et system for å fordele bevilgede midler (fra Trondheim bystyre) ut til de enkelte tjenesteytende enhetene. Dette systemet søker å oppnå en form for relativ rettferdighet gjennom at midlene fordeles i henhold til målbare faktorer. Dette vil si at det beregnes en gruppestykkpris basert på brukernes gjennomsnittlige funksjonsnivå, og der enheten får et budsjett som framkommer gjennom å gange gruppestykkprisen med enhetens antall brukere i hver funksjonsnivågruppe (16 stk). Enheter som yter hjemmetjenester mottar 100 % av sitt budsjett på denne måten, mens sykehjemsenheter mottar noe i henhold til IPLOS-kriterier og noe på grunnlag av antall avdelinger, antall beboere og andre kriterier. Det blir gjennomført kontroll på individnivå med forholdet mellom IPLOS og beregnet budsjett der vedtatt tjenesteyting avviker mye fra gjennomsnittsberegningene. IPLOS-data utgjør altså det som betraktes som det objektive målbare grunnlaget for enhetenes budsjett. Når denne ressursfordelingen har fått så vidt stor oppmerksomhet i mitt arbeid, så er det fordi jeg forstår informantene dit at IPLOS i stor grad knyttes nettopp til ressursstyring i Trondheim kommune. Jeg har ikke grunnlag for å vurdere om dette er tilfelle i andre kommuner, eller om det er spesielt for Trondheim kommune. Hvordan foregår så denne ressursfordelingen, hvem er involvert og hvordan inngår IPLOS?

Kommunen kan på et hvert tidspunkt generere et definert filuttrekk fra sitt fagsystem som benyttes til ressursfordelingsformål. Dette gjøres minimum en gang i måneden i Trondheim. Ved behov kan budsjett formelt justeres hvert halvår. Filuttrekket gjøres fra fagsystemet i form av en xml-fil. Denne eksporteres til et eget dataprogram som konverterer IPLOS rådata til lesbare tabeller. De utvalgte nøkkeltall for de enkelte enhetene kobles med økonomidata og resultatet registreres deretter i budsjettssystemet. Den autoriserte tjenesteyter eller koordinator fører en viss kontroll med at alle tjenestemottakere er registrert med funksjonsnivå, og at funksjonsnivået er korrekt. De ikkeautoriserte inngår i dialog med de autoriserte, som oftest ved dataskjermen. De autoriserte får en viss oppmerksomhet fra koordinator og enhetsleder av typen ”Har vi registrert alle riktig?” i forbindelse med ressursspørsmål. Enhetslederne har en kontaktflate mot økonomitjenesten i forbindelse med budsjett- og regnskapsprosessene, og der inngår spørsmål om IPLOS-verdiene (antall og funksjonsnivå) for enheten. På hvert helse- og velferds kontor finnes det en ansatt som har en viktig funksjon i sammenheng med IPLOS. Dette er økonomimedarbeiderne/IPLOS-instruktørene. I tillegg til å ha en viktig rolle i forbindelse med opplæring og kunnskapsformidling, så deltar de også i ressursfordelingen. De

kontrollerer blant annet at IPLOS-materialet er godt nok for å brukes til ressursfordeling, og de inngår i vurderinger av utviklingstendenser og andre analytiske problemstillinger. De utgjør en viktig samarbeidspartner for økonomene både i direktørens stab og i Økonomitjenesten, men har selv helsefaglig bakgrunn. De har også mye kontakt med enhetsledere, saksbehandlere og autoriserte tjenesteytere, ofte for å gi sitt syn på hva som er riktig forståelse. En annen viktig rolle, og som synes å ha en parallell funksjon med økonomimedarbeiderne når det gjelder opplæring, er opplæringsansvarlige. Dette er 5 medarbeidere som også er fordelt på helse- og velferdskontorene, og som har som sin hovedoppgave å forestå opplæringen av alle tjenesteytere i bruken av fagsystemet Gericca. I og med at IPLOS inngår som en delmengde av Gericca, vil deres opplæringstiltak også omfatte registrering av IPLOS-data. Det kan synes som om opplæringsansvarlige søker kunnskap om forståelsen av IPLOS hos økonomimedarbeiderne, og at økonomimedarbeiderne søker kunnskap om muligheter og begrensninger i fagsystemet hos opplæringsansvarlige.

Økonomitjenestens økonomer er de som i første rekke bruker statistiske data på grunnlag av IPLOS-data som input i budsjett- og regnskapsarbeid. Økonomene i rådmannens fagstab, og som er tilknyttet økonomidirektøren, har ansvarsområder som er i samsvar med ansvarsområdet for en eller flere av de andre direktørene. I forbindelse med denne beskrivelsen vil det altså være noen få økonomer i fagstaben som kommer i kontakt med IPLOS-spørsmål og IPLOS-basert statistikk. Disse økonomene inngår i saksutredning og utviklingsarbeid der IPLOS inngår som et grunnlag. Enhetslederne har jevnlig ledermøter og inngår i andre lederfora. Diskusjoner med kontaktflate mot IPLOS oppstår fra tid til annen, og enhetslederne synes å ha stor oppmerksomhet på IPLOS som grunnlag for ressursfordeling. Dette omfatter også kommunikasjon mot rådgivere og direktør.

Jeg mener å ha funnet en arbeidsprosess knyttet til ressursstyring, basert på IPLOS-data, som går fra bunn til topp i omsorgstjenesten i Trondheim kommune. Den omfatter en rekke ulike roller, både ”gamle travere” og (for meg) nye konstruksjoner. Noen er i stor grad basert på IPLOS, for andre er IPLOS mer utydelig og underordnet.

### **7.1.3 De enkelte aktørenes bruk av IPLOS i daglig arbeid**

Hensikten med å ta utgangspunkt i grupper av ansatte som det kunne antas gjorde bruk av IPLOS i sitt daglige arbeid, var å få fram en bredde i hvordan IPLOS blir brukt og forstått. Det valget bidrar til å sette IPLOS i sentrum for arbeidet, da det er IPLOS og arbeid som

utføres i tilknytning til IPLOS som blir forbindelseslinjene mellom aktørene. Etter å ha arbeidet med materialet ble det synlig en type grupper som var dannet i tilknytning til IPLOS. Disse synes å ha blitt fanget opp av min metodiske tilnærming basert på yrkesbakgrunn og tilknytning til IPLOS, men er likevel basert på delvis andre kriterier, og som synes å springe ut av IPLOS mer enn utdanning, enhetstilknytning eller nivå i organisasjonen. Som en siste del av beskrivelsen av hvordan en del av arbeidstakerne i omsorgstjenesten Trondheim kommune bruker IPLOS vil jeg kort beskrive de enkelte gruppernes bruk av IPLOS, og der gruppeinndelingen er basert på empirien.

### **Ikke-autorisererte tjenesteytere**

Den enkelte ikke-autorisererte tjenesteyter dokumenterer sitt arbeid med den enkelte tjenestemottaker gjennom registreringer i fagsystemet. IPLOS er en del av de opplysningene som tjenesteyter trenger, og ved behov endres disse. Unntaket er endring av funksjonsnivå, som de ikke-autorisererte altså ikke har tilgang til å endre. En autorisert hjelpepleier beskriver de ikke-autoriserertes forhold til IPLOS slik: "[...] de bruker IPLOS uten at de vet at det er det [...]".

### **Autoriserte tjenesteytere og koordinatore**

De autoriserte utfører samme oppgaver som sine ikke-autorisererte kolleger, men i tillegg har de oppgaven med å registrere funksjonsnivå når det oppstår behov for det. Ved alle endringer av vedtak skal det registreres funksjonsnivå på nytt. I tillegg har de autoriserte oppgaver i tilknytning til kunnskap i egen enhet om tolkning og forståelse av hva som er riktig funksjonsnivå. Arbeidsoppgavene som følger av rollen søkes organisert som en bestemt tidsperiode på kontoret eller som en bestemt del av arbeidsdagen, for eksempel på slutten av dagen. Autoriserte gir uttrykk for at det er et følbart ansvar som følger med rollen: "[...] og jeg føler at det er mye ansvar med det [...]".

### **Koordinator**

Koordinator har oppgaver knyttet til administrasjon av enhetens arbeidstakere i deres daglige arbeid. En rekke praktiske og helsefaglige utfordringer skal løses i forhold til tilgjengelige personellressurser og innenfor forventede tidsrammer. Koordinator gjør bruk av IPLOS-data på individnivå, og deltar også i enhetens arbeidsprosesser i tilknytning til ressursfordeling. Koordinator har ingen spesifikk definert rolle knyttet til IPLOS, men som en av økonomimedarbeiderne/IPLOS-instruktørene sier det: "[...] det er noen på utøversiden som har distansert seg litt, fordi det blir fagkoordinatorer som gjør veldig mye i forhold til Gerica (fagsystemet)".

### **Enhetsleder**

Noen enhetsledere bruker IPLOS til å få et bilde på tjenestemottakeren i enkelte saker. Hovedkontakten mot IPLOS ligger likevel i ressursfordelingsarbeidet. Enhetsleder kontrollerer utviklingen av ressurstilgangen gjennom å sørge for at alle tjenestemottakere er korrekt registrert. Enhetsleder deltar i diskusjoner både internt og med økonomene i økonomitjenesten, og i lederfora, der IPLOS-basert statistikk og nøkkeltall brukes som dokumentasjon. Det kan synes som om god forståelse av ressursfordelingsarbeidet er av stor viktighet for enhetsleder: ”[...] og vi har jo et kjempefokus på å ta det ansvaret vi har, og følge det opp, og da må vi jo ha grunnlaget for det mye bedre også”.

### **Saksbehandler**

Saksbehandlerrollen er beskrevet tidligere. Saksbehandlers bruk av IPLOS ligger i at rollen er tillagt ansvaret for registrering av nye brukere og å oppta ny informasjon ved behov for ny saksbehandling, og da registreres opplysninger i fagsystemet. IPLOS er en del av dette, og saksbehandler har i forbindelse med IPLOS særlig fokus på registrering av funksjonsnivå.

### **Økonomimedarbeider/IPLOS-instruktør**

Disse bruker ikke IPLOS med et tjenesteytende utgangspunkt, men har sentrale oppgaver knyttet til IPLOS som saksbehandlings- og ressursfordelingssystem. Dette ligger i å drive kommunens opplæringstiltak knyttet til IPLOS, kontrollere statistikkutviklingen på enhetsnivå, delta i utviklingsoppgaver direkte og indirekte knyttet til IPLOS, og de er sentrale diskusjonspartnere for ledere, økonomer og rådgivere. I mitt materiale henviser en rekke informanter til økonomimedarbeiderne, og de framstår som ekspertene i IPLOS-spørsmål.

### **Opplæringsansvarlig**

Opplæringsansvarlig arbeider med opplæring av ansatte i bruk av fagsystemet, og IPLOS inngår i fagsystemet. Det er sjelden at IPLOS gies noen form for spesifikk oppmerksomhet fra opplæringsansvarlig, utover at det er sentralt i fagsystemet at det registreres IPLOS-data som for eksempel diagnose, funksjonsnivå og tjenesteyting med timer per uke.

### **Økonom**

I kommunens stabsenhet økonomitjenesten finnes noen økonomer som benytter IPLOS som grunnlagsdata i sitt arbeid med å fordele ressurser, utarbeide enhetenes budsjetter og følge opp regnskapsutviklingen. IPLOS er her på aggregert nivå som statistikk, og det er funksjonsnivå og timer tjenesteyting per uke som utgjør hovedtyngden av den informasjonen som benyttes i deres arbeid. For enkelte økonomer utgjør IPLOS en stor del av det materialet som bearbeides og inngår i deres daglige arbeid.

### **Rådgiver**

I rådmannens fagstab har noen rådgivere med økonomibakgrunn god innsikt i IPLOS. Også for disse økonomene er det statistikk på grunnlag av IPLOS som er kontaktflaten mot IPLOS. Statistikk og nøkkeltall med utgangspunkt i IPLOS benyttes blant annet i utarbeidelse av saksframlegg mot politisk nivå og i utviklingsarbeid knyttet til kvalitets- og økonomispørsmål.

#### **7.1.4 Normative dokumenter**

Med normative dokumenter mener jeg dokumenter som angir hvordan IPLOS og deler av IPLOS skal tolkes. For at jeg skal benevne et dokument som normativt, så må det oppfattes som styrende av de som arbeider i kommunen, og som å representere en forståelse som er gitt av et organ med større myndighet enn leseren. Jeg har funnet tre dokumenter som oppfattes som normative i IPLOS-sammenheng av ulike grupper arbeidstakere i Trondheim kommune.

- IPLOS-veilederen. Dette er veilederen som utarbeides av Helsedirektoratet. Trondheim kommune synes å bruke denne aktivt, og har ikke utarbeidet noen egen veileder i tillegg eller som erstatning for den som gjelder for alle kommuner. Alle innformatgruppene var kjent med og brukte denne. Veilederen er tilgjengelig på nett både fra direktoratets og kommunens hjemmesider.
- Retningslinjer for registrering av IPLOS i fagsystemet. Dette er et dokument som er utarbeidet av leverandøren av fagsystemet Gerica, TietoEnator, og er tilgjengelig på leverandørens hjemmesider på nett. Denne er nevnt i sammenheng med noen av intervjuene.
- Rutine for autorisering av ADL-registrering. ADL er en term på samme begrep som funksjonsnivå, og rutinen viser altså hvordan funksjonstap skal registreres i Gerica. Dokumentet er en del av kommunens kvalitetssikringssystem og er internt tilgjengelig på nett. Det sikrer systematikk i autorisering av tjenesteytere for registrering av funksjonsnivå.

I tillegg har jeg i kapittel 1 beskrevet noen andre normative dokumenter og representasjoner av IPLOS-data som har betydning for IPLOS på kommunenivå. Disse er:

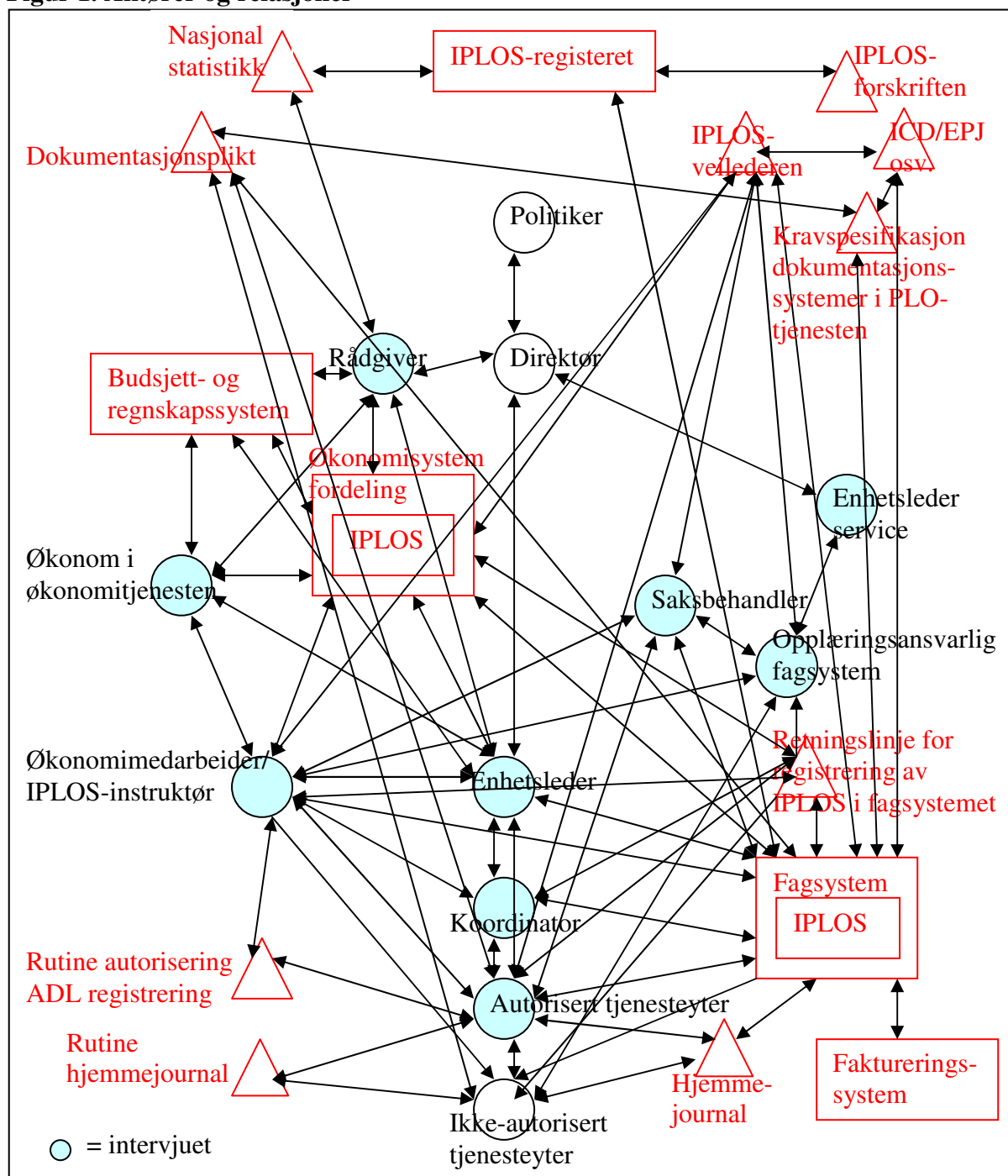
- Kravspesifikasjon elektronisk dokumentasjonssystem for pleie- og omsorgstjenesten. Denne er på sin side relatert til internasjonale standarder (eksempelvis ICD) og nasjonale standarder (eksempelvis EPJ).
- Forskrift om pseudonymt register for individbasert pleie- og omsorgsstatistikk.
- Nasjonal IPLOS-statistikk.

Disse dokumentene og statistikken har ikke en betydning som framkommer gjennom at arbeidstakere leser og forholder seg til dem i sitt daglige arbeid, men gjennom at de påvirker oppbygging og bruk av IPLOS-relaterte systemer på kommunenivået.

## **7.2 Aktører og relasjoner**

Jeg vil i det følgende presentere en figur for illustrasjon av kontaktpunktene mellom ulike aktører som framkommer i mitt materiale, både i saksbehandling og ressursfordeling. I tillegg har jeg gjort et forsøk på å tegne inn de ikke-menneskelige aktørene i samme figur. Dette for å legge et grunnlag for noen av drøftingene som følger videre i analysen.

**Figur 1. Aktører og relasjoner**



- Blanke sirkler er en illustrasjon av aktører som inngår i bildet, men som jeg ikke har intervjuet
- Blå er aktører som jeg har intervjuet en eller flere representanter for.
- Trekant er normative dokumenter, firkant er datasystemer.
- Pilene søker å illustrere at det er kontakt mellom aktørene i forbindelse med de to beskrevne arbeidsprosessene.



Å si at denne figuren i første omgang bidrar til forenkling er neppe umiddelbart tillitsvekkende. Jeg mener likevel at det er riktig å si at den gir et forenklet bilde av virkeligheten. De kontaktpunktene og den kommunikasjonen som jeg mener trer fram gjennom intervjuene med informanter i Trondheim kommune er mer omfattende og mangesidig enn det som illustreres med figuren. Piler kan heller ikke illustrere betydningen av kontakt, ei heller forklare hvorfor eller hva kontakten handler om. Figuren må derfor sees som et tillegg til den tekstlige beskrivelsen av arbeidsprosessene og aktørgruppene. Jeg har utarbeidet figuren i første rekke for å illustrere at når bruk av og kontakt med IPLOS er utgangspunktet, så trer det fram et helt annet mønster enn hvis det benyttes en form for organisasjonskart basert på delegert myndighet og ansvarsområder. Jeg har ikke grunnlag for å hevde at figuren har noen form for abstrahert verdi for andre organisasjoner, og jeg vil ikke gjøre bruk av figuren i den videre analysen. Jeg mener likevel den illustrerer at relasjonene i tilknytning til IPLOS er mange og går på tvers av strukturer som enhetsgrenser og nivåer.

### **7.2.1 Teknologi som aktører**

Når jeg før dette arbeidet benyttet termen aktør så var det knyttet til mennesker og deres organisasjoner. Det viser igjen til min oppfatning av organisasjon som noe som handler om menneskers fordeling av arbeid mellom seg, og der inngår teknologi og materielle forhold som en passiv og kanskje også underordnet størrelse i forhold til menneskene. I dette arbeidet har jeg gitt aktør en utvidet betydning. Min forforståelse av sammenhengen mellom IPLOS og omsorgsorganisasjonen var riktignok preget av en viss mangesidighet og en tettere forbindelse mellom mennesker og teknologi enn det jeg oppfatter er vanlig oppfatning i de miljøer jeg beveger meg i mitt arbeid som organisasjonsrådgiver i omsorgssektoren, men det bildet jeg fikk gjennom gjennomgangen av dokumenter og intervjuer var langt mer komplekst enn forventet. Jeg fikk også en intuitiv opplevelse av at de materielle faktorene, det vil si IPLOS i datasystemer og dokumenter, betydde mer for situasjonen enn det jeg hadde forestilt meg. Jeg har altså valgt å la aktør-nettverk teori, ANT, inngå i det teoretiske grunnlaget for arbeidet, og der sidestilles i stor grad teknologi og artefakter med mennesker som aktører som faktorer som påvirker sosiale konstruksjoner som for eksempel organisasjoner. Teknologien fungerer både som overfører av kunnskap mellom aktører, grupper og organisasjoner (boundary object) (Bowker og Star 2000), og som stabiliserende faktor i disse sosiale strukturene (Callon 1991).

## **7.2.2 Relasjoner som nettverk**

Videre er nettverk et sentralt begrep i ANT. Nettverk må oppfattes, som tidligere beskrevet, på en noe annen måte enn det som normalt gjøres i daglig bruk. Nettverk består av flyktige påvirkninger og relasjoner som oppstår og avsluttes kontinuerlig, og derfor må nettverk i denne sammenheng betraktes som i kontinuerlig endring. Denne forestillingen gir en mulighet for å forstå det komplekse helhetsbildet som framtrer i mitt materiale. Bildet er ikke planlagt eller skapt av en enkelt myndig aktør, eller på et bestemt tidspunkt eller i et avgrenset tidsrom. Det har vokst fram gjennom påvirkning av en rekke faktorer og forhold, teknologiske så vell som menneskelige. På den andre siden er det ikke ren slump eller tilfeldighet, ”systemet” IPLOS i Trondheim kommune er resultatet av en rekke bevisste valg og synlige prosesser, men translasjonsprosessen kan være vanskelig å få øye på, da den vanligvis bare vil være synlig i situasjoner der det eksisterer motsetninger og ulike oppfatninger. Da disse motsetningene normalt forsvinner gjennom forhandlingsprosesser knyttet til forståelse og praktiske løsninger, blir også aktør-nettverket og dets utvikling lite synlig (Latour 2005).

## **7.3 Er IPLOS en makroaktør i Trondheim kommune?**

Den første problemstillingen min var: Hvordan brukes IPLOS i daglig arbeid? Dette spørsmålet er faktafokusert, og jeg mener det er besvart i kapitlene 7.1 og 7.2. Jeg har imidlertid gjennom mitt arbeid fått øye på et bilde der arbeidstakerne er knyttet sammen over enhetsgrenser og mellom organisasjonens nivåer på mange måter. IPLOS er både integrert med datasystemer og normative dokumenter, så vell som i tett relasjon med både generalistroller og høyt spesialisert IPLOS-roller i omsorgsorganisasjonen. Dette kan relateres til de andre forskningsspørsmålene, det vil si forskningsspørsmålene om hvordan IPLOS oppfattes, om IPLOS er i fokus eller er mer skjult og vanskelig å få øye på, om hvordan kunnskap om IPLOS skapes og formidles, om eventuell uenighet og motsetninger, og om IPLOS har påvirket styringsspørsmål og maktfordeling. Jeg vil belyse disse forskningsspørsmålene gjennom å drøfte spørsmålet i overskriften med utgangspunkt i noen sentrale begreper innen ANT. Jeg gjennomfører ikke denne drøftingen for å bevise at IPLOS for eksempel er en makroaktør, men fordi jeg ønsker å se om ANT kan bidra til å få øye på teknologi som faktor som påvirker utviklingen av organisasjoner.

I materialet er det en rekke uttalelser som jeg tolker som å støtte opp om en vurdering av at IPLOS er en makroaktør. Når jeg hevder dette, så er det med utgangspunkt i Trondheim kommune. Å avgrense et aktør-nettverk er vanskelig, men det må gjøres med utgangspunkt i

det som gir analysen mening (Latour 2005). Jeg har derfor vurdert IPLOS med utgangspunkt i aktørene i Trondheim kommune, og i tillegg inkludert eksterne aktører som synes å bety noe for Trondheim kommune.

Mange av informantene peker på at IPLOS er akseptert og integrert i det daglige arbeidet i Trondheim kommune. En økonomimedarbeider/ IPLOS-instruktør sa det slik: ”Det som er artig er at det er ingen som detter av [...] Nei, alle syns det er interessant ja. [...] Viktigheten av dette her blir bare mer og mer tydelig for oss tror jeg”. En ikke-autorisert tjenesteyter sier: ”Jeg tror nok at de fleste har akseptert at det er der”. Også i ledelsen er dette synet representert: ”[...] man tenker mer sånn faglig, og så legger man mindre vekt på at en del av den fagligheten er faktisk IPLOS, og det tror jeg er litt av suksessoppskriften”. Min tolkning av denne type utsagn er at IPLOS har blitt en så naturlig del av det daglige arbeidet, og så integrert i de oppgavene som utføres, at oppmerksomhetsnivået er på et nivå som gjør at IPLOS stort sett ikke blir lagt merke til. Eventuell påvirkning fra IPLOS, og tilpasninger til IPLOS, har blitt litt usynlig i det daglige. Dette tolker jeg som et argument for anse at IPLOS har en sterk posisjon i omsorgstjenesten i Trondheim kommune, noe som er i overensstemmelse med at IPLOS kan betraktes som en makroaktør.

Å være en makroaktør forstår jeg blant annet som å ha ”mektige” allierte i kommunen. Her et synspunkt fra en økonomimedarbeider/IPLOS-instruktør: ”[...] bystyret er også veldig fornøyd med at de kan få informasjon [...]”. En økonom: ”[...] det at det er så inderlig implementert i toppen på organisasjonen vår, IPLOS og bruken av det.”. Eksterne ”venner” er heller ikke å forakte. Her er et utsagn fra en rådgiver: ”Både KS og direktorat er interessert. Trondheim har sittet og sitter som KS sin representant i arbeidsgruppe i direktoratet.” Fravær av ”uvenner” sier kanskje også noe om styrken? En rådgiver sier i tilknytning til spørsmål om det har vært noe engasjement fra brukerorganisasjonene lokalt, slik som på nasjonalt nivå:

”Mener også at de (brukerorganisasjonene lokalt i Trondheim) ble invitert til å utvikle den lokale veilederen (usikkert hvilket dokument det her menes). Kun 1 brukerorganisasjon kom til de møtene. Det var ikke noen fra de yngre”.

Jeg ser på disse utsagnene som et utslag av at det er mange typer interesser knyttet til IPLOS, hvorav noen representerer makt og myndighet. Hvor vidt disse engasjerer seg for eller mot IPLOS synes viktig. Et eksempel på dette er for eksempel at sterke brukerorganisasjoner, som nasjonalt var i stand til å sette innføringen av obligatorisk bruk av IPLOS på den politiske

dagsorden, lokalt ikke engasjerer seg. Dette styrker etter min oppfatning et syn om at IPLOS i Trondheim kommune er en makroaktør.

For å vurdere om et aktør-nettverk kan betraktes som makroaktør er også sterke allianser med andre teknologiske aktører viktig. En allianse av denne typen, og som kan dokumenteres i mitt materiale, er dokumentasjonsplikten i Helsepersonelloven. En økonomimedarbeider sier det slik: "[...] det er ikke lov til å jukse med bruker sin journal [...]". En autorisert hjelpepleier: "Jeg tror at de føler ansvar for journalen og ikke for IPLOS.". Jeg synes å se at en relasjon til en aktør med slik formell myndighet er svært viktig for den posisjonen som IPLOS har også lokalt i Trondheim kommunes omsorgstjeneste, og disse to utsagnene viser at dette er et syn som kommer til uttrykk både hos tjenesteytere og administrativt personell. Men det finnes også andre aktører i form av teknologi i nettverket. En autorisert hjelpepleier sier: "[...] vi har jo begynt med disse PDAene vi nå, det er jo bare et forsøk, men der har vi jo muligheten, når det kommer opp og går, så har vi muligheten til å gå inn og se på funksjonsnivåene [...]". I teorien om klassifiseringssystemer trekkes koblingen mellom klassifiseringssystem og det å koble det mot andre standarder fram som betydningsfull for stabiliteten for klassifiseringssystemet (Bowker og Star 2000). En rådgiver sier det slik: "Vi skal være bevisst på å holde oss til de nasjonale standardene som vi har, og ikke utvikle veldig mange lokale løsninger."

En del av IPLOS-nettverket i Trondheim kommune består av den sterke koblingen mot ressursfordelingssystemet, noe jeg skal komme tilbake til også senere. Denne relasjonen virker for en del av informantene noe utydelig. Dette gjelder i første rekke tjenesteytere, ledere og andre typer personell enn økonomer, mens økonomimedarbeidere, økonomer og rådgivere (som er utdannet økonomer) i større grad kan tolkes som å ha innsikt i mekanismene med ressursfordelingen. Som benevnelse på det forhold at man ikke helt ut skjønner hvordan noe fungerer, men likevel har forståelse om at dette er et konkret forhold, kan det kanskje være riktig å benytte den engelske termen *blackboxed*. Jeg mener at det er riktigere å snakke om delvis skjulte sammenhenger. En av enhetslederne sier: "[...] vi vet ikke på en måte vektingen og skal ikke klare å lure på det, men det er klart det at det er noen greier her hvis [...]". En annen enhetsleder sier: "[...] og den modellen åpner opp for noe kompensasjonsgreier, som jeg ikke kan i detalj da [...]". Mitt inntrykk er at tjenesteyterne og lederne har en viss innsikt i hvordan systemet virker, og i noe av hva det medfører, men at dette ikke er helt eksakt eller detaljert. Jeg støtter meg også på Jonny Holmström og Daniel

Robey som sier at "[...] so ongoing negotiations characterize software applications better than the black box metaphor" (Holmström og Robey 2005), og henviser til annen forskning (Orlikowski 1992) som viser at dataprogrammer som aktører er åpne for forhandlinger om forståelse. Når jeg har tatt med uttaleleser som jeg mener viser at koblingen mot ressursfordelingssystemet i dag oppleves som delvis skjult for noen ansatte i kommunen under drøftingen av IPLOS forstått som makroaktør, så er det fordi jeg mener det kan være en sammenheng mellom fenomenet makroaktør og det faktum at ansatte ikke er fullt bevisst dets eksistens eller har en helt klar forestilling om hvordan relasjonene faktisk er. Disse to utsagnene, sammen med de som viser at IPLOS er mer eller mindre skjult for tjenesteyterne som en del av fagsystemet, tyder på at relasjonene til IPLOS ikke alltid er synlige i hverdagen. Jeg stiller meg spørsmål om det kan være slik at en makroaktør er så mye til stede, at den bli vanskelig å få øye på?

Som jeg forstår ANT så må en makroaktør vurderes som sådan i første rekke ut fra om dens påvirkningskraft er stor. Følgende utsagn om IPLOS støtter etter min oppfatning en slik vurdering av IPLOS i Trondheim kommune. En økonomimedarbeider/IPLOS-instruktør sa det slik: "Vi har kunnskap, vi har full tilgang til alle brukeropplysninger i hele Trondheim kommune, og klart det gir oss en makt". En økonom: "[...] nå kan vi dokumentere ned til den minste time, hva er det vi bruker tiden vår på, og kronene på, og det gjorde at vi i 2004 fikk et markant budsjettløft [ ...]". En rådgiver: "Det at vi sitter på KOSTRA-tall med sammenligning mellom kommunene og IPLOS-tall der man på en måte kan komme med en motdokumentasjon, er en veldig viktig del av jobben". Disse utsagnene mener jeg viser at bruk av IPLOS til ressursfordeling styrker virksomhetens posisjon overfor virksomhet som ikke gjør det i budsjetteringssammenheng. IPLOS oppfattes åpenbart som betydningsfull i denne sammenheng, og er etter min oppfatning også mulig å tolke i retning av at IPLOS må forstås som en makroaktør.

Uttalelser som forklarer hvor uholdbar situasjonen har/ville vært uten IPLOS tar jeg også til inntekt for min vurdering om at IPLOS er en makroaktør. En økonom sa det slik: "[...] da famler vi i blinde, det er som å ta øynene ifra oss [...] og det var på en måte som å kjøre utfor et stup, vi ante ikke hvor vi landet, og vi landet ikke heller [...]". En enhetsleder svarer med å spørre retorisk: "[...] hva skulle vi gjort uten da?", og en annen svarer: "[...] jeg greier ikke å forestille meg på hvilken annen måte du skal greie å kunne få en oversikt over belastningen i

form av dokumentasjon av hva du egentlig holder på med [...]”. Noen utsagn beskriver også deler av nettverket mer direkte. En enhetsleder beskriver det slik:

”[...] så vet man at man har bygd opp en organisasjon med fire koordinatore, vi har meg som ikke holder på med det mer, men som har kunnskapen og makten til å sette i gang ting, vi har hatt en egen prosjektleder i fullstilling til å drive opplæring og support ute på de enhetene, du har et apparat allerede, som du bare utvider litt etter litt”.

Jeg mener med dette å ha dokumentert at IPLOS er en faktor av betydning for hvordan omsorgstjenesten i Trondheim kommune er organisert, og at det med utgangspunkt i ANT gir mening å karakterisere IPLOS som en makroaktør. Jeg synes dette er interessant i relieff til at IPLOS faktisk ikke synes å bli oppfattet som kontroversielt, og på mange måter får lite oppmerksomhet i utførelsen av det daglige arbeid i omsorgstjenesten.

### **7.3.1 Translasjon**

Hvis min forståelse om at IPLOS kan betraktes som en makroaktør er riktig, så bør det kunne være mulig å finne spor av de prosessene som bidrar til å utvikle og opprettholde den. Jeg vil i dette avsnittet se på utsagn som kan bekrefte at det foregår slike prosesser.

På den ene siden så er IPLOS både utbredt og allment akseptert. Jeg baserer dette på flere utsagn. En økonomimedarbeider: ”[...] før jul, da var det faktisk noen der som ikke visste hva IPLOS var for noe, det ble jeg litt overrasket over da, for det trodde jeg ikke at det fantes lengre”. En økonom sier: ”Jeg også føler litt på det at enhetene har godkjent, eller godtatt dette med IPLOS”. Men så er det kanskje ikke så 100 % utbredt og akseptert likevel, i hvert fall ikke blant tjenesteyterne. En autorisert hjelpepleier sier dette: ”[...] vi har ikke fått med oss alle på dette, enda kommunen har satset mye på det og kurset en del [...]”. Og en som er ansvarlig for opplæring ser det slik: ”[...] men det er denne ADL-registreringen som føles tung”.

At det da oppstår forhandlinger slik ANT beskriver er ikke overraskende. En ikke-autorisert koordinator kommenterer prosessen slik:

”Ja, vi hadde jo noen runder tidligere her [...] men vi har kommet bra på gli der, opplever jeg, vi har nok en vei å gå enda, men de fikk mer og mer forståelse for det, men det var noen diskusjoner ja, det var det”.

En opplæringsansvarlig forteller:

”[...] prøvd med tvungen utfylling, men da ble det ramaskrik ute [...] ja, så det måtte bare trekkes tilbake, så det varte vel en liten uke [...] og så prøver vi å finne måter (for) hvordan vi skal forbedre det, må vi sitte og gjøre det, eller kan vi ordne rutiner som gjør at de ute kan klare å ivareta det selv, og det er nå litt begge deler [...]”.

Jeg mener med dette å ha dokumentert at det foregår en utviklingsprosess hvor teknologien og synet på den spres og utvikles, og hvor ulike syn og krefter trekker i ulike retninger, noe jeg mener er sammenfallende med min forståelse av en translasjonsprosess. Men hva slags fase i translasjonen kan så IPLOS være inne i? I teorikapitlet finnes følgende faseinndeling: A) problematisering, B) engasjering felles interesser, C) innrulling flere aktører, og D) mobilisering av allierte til handling (Holmström og Robey 2005). Min oppfatning av fasene i translasjonsprosessen med utgangspunkt i mitt materiale er at det er vanskelig å skille mellom faser, og at de heller ikke kan betraktes som en lineær prosess hvor en fase avløser en annen. Jeg ser mer på dem som et analytisk grep for å forstå ulike sider av translasjonsprosessen. Jeg trekker fram to utsagn fra materialet som viser at IPLOS-nettverket med utgangspunkt i omsorgstjenesten i Trondheim kommune ekspanderer. En rådgiver sier følgende: ”[...] holder på med et arbeid på å utvikle ny budsjettmodell for utviklingshemmede på dagtilbud, rus og psykiatri [...]. Håpet er en budsjettmodell der vi kan koble det sammen.”. En enhetsleder forteller følgende: ”Fra St. Olav (hospital) så har vi fått en del gode tilbakemeldinger på akkurat dette, og de etterspør hvorfor ikke disse kommer fra alle kommunene (hjemmejournal).”

Jeg oppsummerer disse utsagnene på denne måten: IPLOS-nettverket er i stadig endring. I øyeblikket ser det mest ut som om det fortsatt utvider seg ved å knytte til seg nye aktører, både internt i kommunen og eksternt.

### **7.3.2 Meglere, tolker og talsmenn**

Finnes det meglere, tolker og talsmenn knyttet til IPLOS i Trondheim kommune? Jeg har i materialet funnet noen utsagn som jeg setter i sammenheng med disse begrepene. En tjenesteyter uttaler følgende om to av økonomimedarbeiderne: ”... men det er klart at vi har hatt veldig forskjellig forståelse for dette, derfor så er det greit når [...] kommer rundt, jeg tror det har bedret seg utrolig.”. En økonomimedarbeider om en rådgiver: ”[...] han bruker det veldig bevisst i forhold til politikere, han bruker det i forhold til når han snakker i fora ute, andre byer, [...]” Jeg mener disse og flere utsagn i materialet foreteller at det finnes både meglere, tolker og talsmenn for IPLOS i Trondheim kommune. I forhold til mine

forventninger, så overrasket det meg noe at mange av informantene opptrådte på en måte som var sammenfallende med disse rollene i "nettverkets tjeneste". Jeg mener ikke å si at informantene nødvendigvis bevisst har valgt å innta en positiv grunnholdning, eller å ta på seg roller som bidrar til at aktør-nettverket utvikler seg, men hovedinntrykket mitt er likevel at de som har arbeidsoppgaver knyttet til IPLOS, også er talsmenn for IPLOS. De er innrullert på den måten at de har en forståelse i overensstemmelse med aktør-nettverket, og de opptrer som tolker og talsmenn.

### 7.3.3 Inskripsjon og preskripsjon

Jeg forstår inskripsjon og preskripsjon som relatert til kunnskapsoverførende og handlingsfremmende egenskaper ved teknologi. Inskripsjonen er de egenskaper ved teknologien som fremmer bestemte handlinger, mens preskripsjon er de handlingene som frembringes. Jeg bruker utsagn knyttet til tre ulike handlinger til å dokumentere det nære forholdet mellom teknologi og bestemte handlinger, handlinger jeg oppfatter som preskripsjon. Utsagnene er hentet fra seks informanter og hentet inn i seks intervjuer, og jeg oppfattet dem som uavhengige av hverandre, med unntak av at de synes å ha IPLOS som fellesnevner.

Den første preskripsjonen er at IPLOS fører til at tjenesteytere blir veldig opptatt av sin tidsbruk. En ikke-autorisert hjelpeleier sier: "[...] det som er så synd med dette er at de (tjenesteyterne) blir så opphengt i den estimerte tiden.". En enhetsleder kommenterer samme fenomen: "[...] men det som plager dem er at de blir fryktelig målt på tid, [...]". Den andre preskripsjonen er at registrering i IPLOS medfører et annet alvor og større betydning av dokumentasjon. En opplæringsansvarlig uttrykker dette slik: "[...] grunnen er at når de (tjenesteyterne) skulle begynne å rydde litt for å ta ut mer tall, så er de nødt til å registrere tjenestene på en annen måte, [...] så må du begynne å informere foreldre, og da blir det på en måte oppfattet som en mye større greie, [...]". Den tredje preskripsjonen er at det oppfattes slik at IPLOS medfører behov for å endre organisasjonsstruktur på den måten at det blir nødvendig å ha større enheter, i betydningen antall ansatte og antall tjenestemottakere. En rådgiver ser det slik: "Det fordrer med budsjettmodellene i Trondheim kommune at vi har en viss størrelse på enhetene". En enhetsleder sier det slik:

"Jeg vet ikke om jeg skal tilskrive (det) GERIX / IPLOS, men faktum er i hvert fall at vi de siste 4-5 årene har fått stadig færre enheter, med flere ansatte, og flere brukere, vi har jo nesten vært oppe i 25 – 30 hjemmetjenestesoner, i dag er vi nede i 12, og gjennomsnittlig brukermasse pr. sone ligger på mellom 250 og 300".



For meg betyr disse utsagnene at min forståelse av at tekniske objekter har påvirkningsevne og innflytelse styrkes. Jeg oppfatter ikke dette på en slik måte at menneskenes handlinger dikteres eller styres av teknologien på en direkte og mekanisk måte, men at de forstår det slik at bestemte handlinger er logiske og nødvendige i lys av den påvirkningen som teknologien yter.

### 7.3.4 Forskyvning

Jeg mener å ha dokumentert to forskyvninger, altså nytolkninger eller ny kunnskapsforståelse som skal sikre at nettverket åpner seg for nye aktører. I mitt materiale dreier det seg om at nye tolkninger blir innarbeidet i nye veiledere og så kommunisert ut til kommunene. Den ene er endringen av IPLOS som oppsto som en følge av den nasjonale konflikten som er dokumentert i kapittel 2, og som ble presentert for kommunene på en serie seminarer arrangert av Sosial- og helsedirektoratet. For aktør-nettverket i Trondheim opplevdes dette som en dramatisk hendelse, og en økonomimedarbeider beskriver hendelsen slik:

”[...] hadde noen opplevelser som var helt vanvittig fordi at den nye veilederen åpnet for å la være å fylle inn data, det var ikke relevant, det var det nye som kom inn, det var mye mer sånne interesseorganisasjoner og brukerorganisasjoner som hadde fått mye mer gehør i den nye veilederen, og så slo den fullstendig foten under bruken av den, i forhold til statistikk, i forhold til det vi holdt på med, det var et mareritt, og vi måtte melde ikke sant, til direktoratet, at dette forholder vi oss ikke til, det som står i den midlertidige veilederen kan ikke Trondheim forholde seg til, og fikk aksept for det”.

Den andre forskyvningen ble også kjent gjennom et arbeidsseminar, og en opplæringsansvarlig forteller:

”[...] og så går det en stund, ett år, eller jeg huser ikke helt, så var det et nytt møte her [...] og da sier de ett eller annet som gjør at vi begynner og forstå at nå er det kanskje ikke sånn lengre, så vi snakker litt med dem i pausen, og da får vi høre at nei det skal være tverrfaglig rehabilitering/habilitering for at det skal IPLOS-registreres, og da blir det jo noe helt annet [...]”.

Det er kanskje mulig å betrakte alle nye versjoner av IPLOS-veilederen og andre normative dokumenter som forskyvning. Det som er av interesse i dette arbeidet er å få en forståelse av de kreftene som er i sving, og hvordan utviklingsprosessene går.

### 7.3.5 Obligatorisk passeringspunkt

Ved en gjennomgang av materialet samlet inn gjennom intervjuene i Trondheim kommune så tegnes det raskt et bilde der koblingen mellom IPLOS og økonomi, eller mer presist ressursfordeling, er av stor betydning. Dette både fordi nesten alle informantene viser til denne koblingen, og fordi mange av informantene kan tolkes som å beskrive denne koblingen som betydningsfull. En økonomimedarbeider uttrykker det på følgende måte:

”Budsjetteringssystem, kjempeviktig, og det var jo liksom utgangspunktet vårt, det var jo måten vi ble kjent med IPLOS på, det var jo gjennom at vi utviklet et budsjettssystem som la løpet opp mot at IPLOS skulle komme, måte å tenke på.”. En autorisert koordinator sier: ”Jeg tror nok kanskje Trondheim kommune har kommet veldig langt i forhold til det der med å utnytte kronene i forhold til de tallene som brukes da. [...] Så jeg ser jo på det som at det har noe med budsjettering å gjøre.”. En saksbehandler: ”ADL-skåren er jo den som vi blir stadig påminnet på, som vi til stadighet blir bedt om å huske på og som vi får opplæring i å kunne gjøre på en best mulig måte. Og det er jo fordi at finansieringen er basert på ADL-skåren og pleietyngden til brukerne som vi har.”. Mitt inntrykk av disse og flere lignende utsagn er at dette synspunktet er representert i alle typer informantgrupper.

I tillegg til det faktum at IPLOS er koblet til ressursfordeling, så framgår det også at dette oppfattes som å ha en positiv ladet verdi. Dette systemet oppfattes som rettferdig, eller at det bidrar til rettferdighet. Både for tjenestemottakerne, tjenesteyterne og for organisasjonen, både på enhetsnivå og kommunenivå. Her er fire utsagn som dokumenterer dette:

Økonomimedarbeider: ”[...] for desibelmetoden er borte, i forhold til penger i hvert fall da. [...] (og det er) Bra for rettferdigheten i hvert fall [...]”. En ikke-autorisert tjenesteyter: ”[...] hvilke penger som blir budsjettet til oss, er den beste, syns jeg, som jeg har vært med på [...] Nei, jeg syns det er et mer rettferdig”. Dette støttes også av økonomer: ”[...] for nå har vi en ball å spille med, tidligere så hadde vi ikke ball, vi bare sprang rundt og kjeftet på hverandre [...]”. Og enhetsledere:

”Før så var det jo mye mer sånn at da var det litt sånn fingeren opp i været, og så fikk vi for det vi skreik om, [...] så det er klart at det systemet gjør til mer og mer at vi får en mye større rettferdighet, og en trygghet på at dette er riktig i forhold til det vi holder på med.”

At informantene i stor grad ser på IPLOS som et redskap i ressursfordelingens tjeneste, og at den ressursfordelingen som oppnås gjennom bruk av IPLOS som et rettferdig system, synes

jeg er godt dokumentert. Som tidligere ansatt i Trondheim kommune, og som en som har vært inne i utviklingshistorien både for IPLOS og ressursfordelingssystemet, så kjenner jeg godt igjen disse vurderingene. Jeg antar også at de i stor grad er gyldige for en stor andel av aktørene i Trondheim kommune, selv om dette ikke er dokumentert i dette arbeidet. Det som imidlertid slår meg, er at det er så vidt få som har kritiske synspunkter på dette. Og det er der jeg kobler det sammen med obligatorisk inngangsport. Jeg synes begrepet på en god måte bidrar til å forklare hvordan og hvorfor IPLOS har fått den sterke posisjonen, og etter min mening, blitt en makroaktør i Trondheim kommune. Noen mer kritiske røster, eller kanskje innsiktsfulle, er det imidlertid å spore hvis man leter godt i materialet: ”Enhetslederne ute har mistet makta, totalt, i forhold til å beskrive forholdene på egen sone, egen enhet. ... Ja, hvor fælt det er og hvor travelt vi har det og sånn [...]”. Jeg mener at dette ikke bør oppfattes som negativ kritikk, tolket i lys av kontekst gitt i resten av det aktuelle intervjuet. Jeg mener det må forstås mer som en tilslutning av at det nye ressursfordelingssystemet, til tross for enkelte vanskelige utslag av prosessen, er mer rettferdig.

### **7.3.6 Oppsummering av analysen basert på ANT**

Jeg mener at materialet viser at IPLOS knyttes tett til Trondheim kommunes anvendelse av noen av IPLOS-dataene i ressursfordelingssammenheng. Samtidig er IPLOS også knyttet til den juridisk bindende dokumentasjonsplikten som gjelder helt ut på tjenesteyternivå. Det er min tolkning at det er relasjonene mellom klassifisering av tjenestemottakerne etter funksjonsnivå, helsepersonells dokumentasjonsplikt, og rettferdig ressursfordeling som er kjernen for å forstå den sterke posisjonen IPLOS har i Trondheim kommune.

Når det gjelder kunnskapsutvikling og kunnskapsoverføring, så gir ANT et bidrag til å forstå disse prosessene, blant annet gjennom begrepet obligatorisk inngangsport. Oppfatningen av ressursfordelingssystemet som en nødvendig rettferdig løsning på et stort problem bidrar til at IPLOS oppfattes svært likt blant informantene, og må kunne hevdes å være en i kjernen av den felles kunnskap som er knyttet til IPLOS i Trondheim kommune. Translasjonsprosessen viser også hvordan kunnskapen spres, og hvordan de ulike rollene som ANT knytter til denne prosessen også kan sies å bidra til at felles oppfatninger utvikles, vedlikeholdes, endres og spres i et aktør-nettverk med utgangspunkt i organisasjonen Trondheim kommune. Jeg vil komme nærmere tilbake til kunnskapsutvikling og formidling i en senere del av analysen, der jeg benytter teori om praksisfellesskap til å drøfte dette forskningsspørsmålet.

Gruppeperspektivet, det vil si antagelsen om at ulike grupper ansatte i betydningen

yrkesgrupper og grupper med bestemte roller knyttet til IPLOS, vises ikke systematisk i materialet. Det er en viss forskjell mellom store grupper av ikkeautorisert tjenesteytende personell, som i stor grad får sin kunnskap gjennom samhandling med kolleger og datasystemet Gericca, og de autoriserte som i tillegg til mer uformelle læringsprosesser også får mye av sin kunnskap gjennom kursing med autorisasjon som resultat. Det synes også for meg som om det pågår gruppedannende prosesser som i alle fall delvis har sin opprinnelse i teknologien IPLOS. Dette går imidlertid på tvers av yrkesgruppetilnærmingen, for eksempel mellom sykepleier og hjelpepleier. Andre grupper ansatte med mer spesialiserte funksjoner relatert til IPLOS, får sin kunnskap på samme måte som ikkeautorisert personell: Det er de viktige men uformelle læringsprosessene knyttet til utøvelse av jobben, og bruk av IPLOS, som gir innsikt og kunnskap.

Har arbeidstakerne IPLOS i fokus, eller er IPLOS en mer eller mindre usynlig ”del av det hele”? Dette må besvares med et både og. Alle informantene visste hva IPLOS er, men mange av dem peker også på at IPLOS ikke er noe som får stor oppmerksomhet i det daglige arbeidet. IPLOS inngår som en naturlig del av andre systemer som brukes i arbeidet, og IPLOS i seg selv blir underordnet og delvis skjult. Jeg mener likevel det ville være uriktig, eller unyansert, å se på IPLOS som ”black-boxed”, selv om mekanismene i mellom IPLOS-data og ressursfordeling framstår som kompliserte og vanskelige å forstå.

Det finnes spor av uenighet, motsetninger og tidligere konflikter i mitt materiale. Disse sporene følger tilsynelatende ikke noe mønster basert på yrkesgruppe- eller rolle/oppgavetilnærming. ANT bidrar til å forklare hvordan det er mulig å leve med både ulike tolkninger av verdispørsmål og kunnskap side om side i en organisasjon, uten at det behøver å skape store konflikter eller kaos. ANT fokuserer nettopp på at mening forhandles i utviklingsprosessen. Det bildet jeg finner at mine informanter tegner, er at det i stor grad hersker harmoni. Dette finner jeg er overordnet de spor av motsetninger og konflikt som ligger i materialet. Her vil nok min metodiske svakhet med å overlate til Trondheim kommune å velge informanter kunne ha virket inn, men jeg oppfatter likevel at dette er et riktig bilde av situasjonen i kommunen. Dette bekrefter etter min oppfatning den beskrivelsen Callon gjør av et konvergent aktør-nettverk. Jeg vil tilbake til spørsmål om motsetninger og konflikt i sammenheng med analysen basert på teori om klassifiseringssystemer.

Omsorgstjenesten i Trondheim kommune er etter min vurdering i stor grad påvirket av IPLOS. Det faktum at det finnes spesialiserte roller og arbeidsoppgaver knyttet til IPLOS er etter min mening bevis nok på det. Både økonomistyringen og saksbehandlingsprosessen er tydelig påvirket, begge meget sentrale prosesser i omsorgstjenesten. Jeg mener også at IPLOS har en stabiliserende og koordinerende effekt på omsorgstjenesten. Følgende utsagn fra en enhetsleder synes jeg oppsummerer det på en god måte: "[...] tilliten (til ressursfordeling basert på IPLOS) den er så stor den, at det er ingen som på en måte tørr å utfordre".

## **7.4 Klassifisering i omsorgstjenesten**

Denne delen av analysen dreier seg om IPLOS som klassifiseringssystem. Mitt umiddelbare inntrykk etter gjennomføring av intervjuene var at stemningen knyttet til IPLOS i Trondheim kommune var preget av harmoni, men likevel at det fantes noen spor av uenighet og motsetninger. Kanskje ikke så mye til det faktum at IPLOS brukes, men mer til at tjenestemottakere blir klassifisert, og det man oppfatter som uheldige konsekvenser av klassifiseringen, jamfør konflikten på nasjonalt nivå beskrevet i kapittel 3. Jeg vil i dette kapittelet vurdere hvordan disse tegnene på konflikt kan forstås.

Omsorgstjenesten i Trondheim kommune klassifiserer sine tjenestemottakere i forhold til sitt funksjonstap, de tjenestene de setter inn for å møte tjenestemottakernes behov for bistand og den boligarena tjenestemottakeren befinner seg i, alt som en del av IPLOS. Jeg har gjort nærmere rede for klassifiseringssystemene i kapittel 2. Jeg har i kapittel 7.3 konkludert med at dette bidrar til å gjøre IPLOS til en betydningsfull aktør i kommunen, men det er et åpent spørsmål om IPLOS står sterkere som aktør i Trondheim enn i kommuner der man ikke benytter IPLOS-data på en like aktiv måte. I avsnitt 5.3 har jeg trukket fram at klassifiseringssystemer er å betrakte som en del av teknologien, og at de er resultater av praktisk politikk der ulike interesser møtes og kompromisser forhandles fram. Dette medfører at prosessen med utvikling av klassifiseringssystemer ofte er preget av motsetning og konflikt. Sporene fra disse prosessene vil imidlertid ofte forsvinne når systemet er etablert: "Once a system is in place, the practical politics of these decisions are often forgotten, literally buried in archives... or built into software [...]" (Bowker og Star 2000:45). Mine informanter ble utfordret til å si noe om hvor vidt IPLOS var i fokus i deres daglige arbeid, og hvor vidt det finnes uenighet, motsetninger og konflikter i kommunen knyttet til IPLOS. Jeg har gruppert intervjumaterialet i forhold til det Bowker og Star benevner som praktisk politikk (engelsk: practical politics) (Bowker og Star 2000).

### 7.4.1 Praktisk politikk

Det er noen få av informantene som refererer til at det finnes ansatte som har et standpunkt mot klassifisering av mennesker generelt. En økonomimedarbeider sier det slik: "[...] det blir forferdelig feil, sier de, de som er veldig imot dette her, sier at det går ikke an å sette disse tallene, det går ikke an å måle og tallfeste". Jeg har registrert 13 ulike utsagn knyttet til at noen grupper tjenestemottakere antas å komme dårligere ut enn andre. De fleste av disse utsagnene synes å være koblet til den tiden som blir beregnet som standard innsats relatert til funksjonsnivå, altså til anvendelsen av IPLOS-data til ressursfordeling. Grupper som nevnes er utrygge tjenestemottakere, mennesker med kognitiv svikt, demens, psykiatri, atferdsproblemer, utviklingshemmede, de som ser og/eller hører dårlig, og mennesker med angst. To informanter mener systemet er for grovt, en uttaler at det er passe finmasket. Fire informanter mener at mennesker som har stort funksjonstap bare på en eller noen få av de 17 variablene kommer uforholdsmessig dårlig ut. En autorisert tjenesteyter sier det slik:

"Det er jo enkeltbrukere som faller utenfor dette og som skårer fryktelig høyt på enkelte ting, som gjør at vi må bruke fryktelig mye tid uten at du kan forsvare det. Det er jo enkeltbrukere som skårer høyt kanskje bare på det fysiske eller bare på det mentale, det er spesielt dem da som faller litt utenom".

Utsagnene er spredt på 10 av 11 intervjuer, men ledere og de som er i kontakt med tjenestemottakerne synes å målbære denne type kritikk i noe sterkere grad enn de som er stabstilknyttet. En informant mener at klassifiseringssystemet ikke slår negativt ut for noen grupper av tjenestemottakere.

Påstander om at klassifiseringssystemet IPLOS ikke fanger opp bistandsbehov like godt for alle grupper tjenestemottakere har jeg møtt i arbeidssammenheng mange ganger og mange steder, helt siden Hovedkortet ble tatt i bruk i Trondheim kommune sist på 80-tallet. Det er derfor mulig å stille spørsmål om disse synspunktene er basert på felles erfaringer, og derfor må forstås som riktige, eller om det er snakk om en form for "myte" uten god forankring i faktiske forhold. Jeg kan ikke ta standpunkt til det, men jeg tolker kritikken mot klassifiseringssystemet, og som ansatte i Trondheim kommune målbærer på vegne av grupper av tjenestemottakere, som å være et ressursfordelingsspørsmål, eller et rettferdighetsspørsmål, mer enn en kritikk mot klassifisering i seg selv.

Mine forventninger i begynnelsen av dette arbeidet var at det kanskje kunne finnes et tilsvarende engasjement lokalt som det hadde vært det på nasjonalt nivå. For bruker- og

arbeidstakerorganisasjonenes del synes svaret klart: 13 utsagn avkrefter at det har funnet sted noe slikt engasjement fra disse organisasjonenes side i Trondheim kommune. 2 utsagn refererer til den nasjonale konflikten. Når det gjelder tilsvarende prosesser internt i omsorgstjenesten i Trondheim kommune, men som involverer andre aktører enn bruker- og arbeidstakerorganisasjoner så blir bildet et noe annet. Igjen er det IPLOS koblet sammen med ressursfordelingssystemet som får oppmerksomheten, det er utformingen av den praktiske anvendelsen av klassifiseringssystemet som synes å være gjenstand for de politiske prosessene. Noen utsagn refererer relativt nøytralt til at det har vært arbeidsprosesser. Et eksempel gitt av en ikke-autorisert koordinator: ”Men her fikk vi versjon 2 i 2005, og den er jo bedre. Men den har vi jo vært med på selv”. Andre viser at det er snakk om motsetninger. En autorisert tjenesteyter sier følgende: ”[...] det er klart hvis sykepleierne eller helsearbeidere skulle ha laget ADL da, så hadde det sikkert vært litt andre punkter, litt annet system ja.”. Og prosessen og motsetningene er ikke slutt selv om systemet er etablert. En enhetsleder opplever kampen om ressurser ved hjelp av IPLOS slik: ”[...] en fagkoordinator som nesten sitter og krangler med saksbehandler på forvaltning, ikke sant, om at vi klarer ikke å [...] så er allerede vedtaket signert [...] ”.

#### **7.4.2 Oppsummering av analysen basert på teori om klassifiseringssystemer**

Min tolkning av materialet i forhold til den praktiske politikken knyttet til utforming av klassifiseringssystemene i IPLOS og anvendelsen av dem i Trondheim kommune er at det har vært, og stadig pågår, prosesser der både systemene og forståelsen av dem videreutvikles. Dette er delvis motsetningsfylt, og forskjellige interesser kommer til syne, men samtidig så eksisterer det en grunnleggende aksept av at systemet eksisterer og benyttes. Å klassifisere bidrar til at noe blir tydeligere enn det var. Noe trekkes fram og får oppmerksomhet. I denne sammenhengen så kan det være selve forståelsen av at det bør være en systematisk sammenheng mellom tjenestemottakernes behov for bistand og den aktivitet og ressursbruk som settes inn fra kommunens side. Eller det kan være tjenestemottakernes grad av funksjonsbortfall i forbindelse med personlig hygiene. Samtidig så medfører klassifiseringen at det er noe som ikke får like mye oppmerksomhet, eller betydning. Her er det kanskje relevant å trekke fram tjenestemottakerens kognitive evner. Når noe blir synlig, så blir noe annet usynlig. Dette synet støttes også av Etienne Wenger: ” [...] the knowledge of a formula can lead to the illusion that one fully understands the processes it describes.” (Wenger 1998: 61). Med utgangspunkt i det jeg har valgt som avhandlingens tittel, ”Som å ta øynene fra oss”,

og som er en del av et utsagn hentet fra ett av intervjuene, så kan dette forstås både som at et eventuelt bortfall av systemet vil gjøre oss ute av stand til å se og forstå. (og det var i denne betydningen jeg forstår at utsagnet ble gitt), men samtidig også at klassifiseringssystemet IPLOS gjør oss blinde. På den ene side bidrar teknologien IPLOS til at det bygges opp systematisk kunnskap om sammenhengen mellom tjenestemottakernes funksjonstap og kommunenes tjenesteyting, på den andre så vil en rekke andre måter å oppfatte tjenestemottakernes behov og kommunens tjenestetilbud på tape kampen og bli mer eller mindre uaksepterte. I spenningsfeltet mellom det som skal være synlig og usynlig pågår det en kontinuerlig prosess, og som jeg mener å ha funnet spor av i mitt intervjumateriale. Denne prosessen er preget av motsetninger og ulike interesser, men å beskrive den som konfliktfylt i dag er en overdrivelse slik jeg tolker materialet.

## **7.5 Kunnskap om IPLOS, kunnskap i IPLOS**

Denne mastergradsavhandlingen handler i vid forstand om teknologi og organisasjon. At IPLOS er en del av teknologien er en oppfatning som jeg ikke har stilt spørsmål ved. Gjennom dette arbeidet så har jeg imidlertid fått utvidet mitt syn på hva som er teknologi. En av de ”nye” oppfatningene jeg har fått gjennom dette arbeidet er at IPLOS ikke bare er det som befinner seg i datamaskinen, men at IPLOS i tillegg består av rutiner, skjema og veiledere. De ulike elementene utfyller hverandre og utgjør noe som jeg betrakter som et sammensatt og komplekst system. Ved å innta ANT-perspektivet på dette, så går også teknologien fra å være en slags passiv forutsetning for enkelte aktiviteter i organisert virksomhet, til å bli en aktør med egen påvirkningskraft. I tillegg åpnes det for en forståelse om at det er teknologien som i første rekke overfører kunnskap mellom mennesker.

Jeg mener IPLOS ble utviklet for å dekke et behov for systematisk kunnskap om omsorgstjenesten i Norge. Jeg bygger denne oppfatningen på egne erfaringer som leder i omsorgstjenesten i Trondheim kommune fra -85 til -92, og som deltaker i utviklingen av Hovedkortet ca. 1987. Omsorgstjenesten hadde vokst kraftig fram til midten av 80-tallet, og var samtidig i endring. Men vi hadde ikke systematisk kunnskap om hvor mange tjenestemottakere det ble ytt omsorgstjenester til, om hva som var de viktigste årsakene til at bistand måtte ytes, eller om hvor mye innsats som faktisk ble satt inn. IPLOS er i dag, slik det framstår for meg som system i Trondheim kommune, det kunnskapsdannende systemet det ble håpet at det skulle bli. Ikke på den måten at noen den gang kunne forutsi den nøyaktige



utgaven av teknologien IPLOS vi har i dag, eller makroaktøren IPLOS, men på en måte som samsvarer med de vage forestillinger jeg mer enn 20 år etter mener at vi hadde.

Gjennom å betrakte materialet i lys av teorien om klassifiseringssystemer, blir det mulig å se at det foregår en kontinuerlig forhandlingsprosess om hva som er rett forståelse av IPLOS. Hva skal fokuseres, hva skal utelates og glemmes, hva har betydning og hva er uten betydning. Kontroverser og motsetninger oppstår under veis, men når de er avgjort legges de til side. Jeg kan også se at det kunnskapsdannende systemet IPLOS også kan hindre utviklingen av kunnskap. På et tidlig tidspunkt i dette arbeidet hadde jeg en formening om at kunnskap om IPLOS var noe som man som arbeidstaker i Trondheim kommunes omsorgstjeneste må tilegne seg. Jeg var nysgjerrig på hvordan dette skjedde, og stilte spørsmål om det i intervjuene. Jeg mener materialet gir noe svar på dette, men i tillegg tegner det også et bilde av et "system" av sosiale forbindelser og spesialiserte roller som på en eller annen måte ser ut til å ha noe med kunnskapen om, men også i, IPLOS å gjøre. Med kunnskap om kontra i IPLOS mener jeg å skille mellom kunnskap om teknologien IPLOS og den kunnskapen teknologien IPLOS bidrar til. Jeg har i avsnitt 5.4 gitt en beskrivelse av praksisfellesskap, og på et generelt nivå argumentert for bruk av denne teorien i min mastergradsavhandling gjennom henvisning nettopp til det komplekse og (for meg) litt uklare bildet av "IPLOS-systemet". Jeg vil i denne delen av analysen si noe om hvordan arbeidstakere i Trondheim kommune selv oppfatter at de tilegner seg kunnskap om IPLOS, men også drøfte om det eksisterer et praksisfellesskap knyttet til IPLOS. Jeg vil også se på om dette eventuelt kan kaste lys over kunnskapsdannende prosesser. Jeg vil starte med å argumentere for at praksisfellesskap er et relevant begrep for denne analysen.

### **7.5.1 Er praksisfellesskap relevant?**

I Communities of Practice (Wenger 1998) drøftes blant annet utveksling av kunnskap mellom ulike praksisfellesskap, og der benyttes det engelske begrepet brokering, noe jeg forstår kan oversettes til megle, her forstått som å megle fram ny forståelse (Wenger 1998:108). Her henviser Wenger også til Star og Latour. I spenningsfeltet mellom ulike kunnskap i ulike praksisfellesskap benytter også Wenger det engelske boundary objects (Wenger 1998:106) som jeg forstår kan benyttes på teknologi som tas i bruk for eksempel i ulike organisasjoner og sammenhenger, og der teknologien overfører kunnskap. Her henviser Wenger til Star, Griesemer og Latour. Jeg mener at praksisfellesskap er et relevant begrep ut fra tre argumenter som presenteres av Wenger (Wenger 1998:124):

- Det gir rom for utvikling av sosiale grupper over tid, og dermed deres betydning for kunnskapsutvikling.
- Det gir fokus på noe som er mindre enn samfunnet og organisasjonen, og dermed noe som er betydningsfullt for læring.
- Det gir rom for sosiale grupper i deler av og mellom mer formaliserte organisasjonsstrukturer.

At utviklingen av et fellesskap tar tid har betydning for kunnskapsutviklingen. Kunnskap oppstår ikke på et øyeblikk, og er knyttet til utviklingen av et felles repertoar av handlinger i en gruppe mennesker. Dette i kontrast til en mer tradisjonell oppfatning om at kunnskap er noe som oppstår i et klasserom, og når noen der forteller hva som er kunnskap. Wenger er ikke uenig i at det foregår kunnskapsutvikling på skoler og i klasserom, men mener at det er en langvarig prosess med mange elementer også utover den rent åpenbare undervisningen. Kunnskap utvikles over alt, og hele tiden. Et slikt prosessuelt syn på kunnskap er noe jeg kan identifisere meg med, og mener er relevant i sammenheng med å forstå utviklingen av IPLOS til det systemet det er i Trondheim kommune i dag. Jeg har gjennom dette arbeidet fått et noe endret syn på hvilke strukturer som har betydning for kunnskapsutvikling. I utgangspunktet hadde jeg fokus på yrkesgrupper og formaliserte strukturer. Gjennom intervjuene i Trondheim kommune har jeg fått øye på en struktur som er mer på kryss og tvers av avdelinger, enheter og nivåer. Praksisfellesskapet som begrep knytter kunnskap til identitet til ikkeformaliserte grupper som er uavhengig av de tradisjonelle strukturene som vanligvis tegnes på et organisasjonskart.

## 7.5.2 Hvordan får ansatte kunnskap om IPLOS?

Trondheim kommune har etablert flere ordninger og systemer som kan knyttes til kunnskap om IPLOS. Det synes å være viktig at ansatte oppfatter systemet IPLOS riktig, og at de bruker IPLOS riktig. Når jeg her sier riktig, så er det sett fra kommunens utgangspunkt, og jeg tar ikke stilling til om det er det samme som i andre kommuner, i samsvar med statlige oppfatninger eller i overensstemmelse med hva jeg selv mener. Og når jeg sier ansatte, så er det i første rekke i betydningen ansatte som registrerer data i fagsystemet. Det er heller ikke gitt at kommunen har en felles oppfatning av hva som er riktig som sådan heller, det er derimot kanskje mest sannsynlig at det eksisterer nyanser i oppfatning av IPLOS og hvordan den skal brukes. Det er likevel min oppfatning at kommunen har satset mye ressurser på å oppnå en felles bruk og kunnskap om IPLOS på tjenesteytende nivå i organisasjonen. Noe av dette er beskrevet tidligere i avhandlingen, men jeg vil likevel beskrive disse ordningene her.

- Det er innført en begrensning i muligheten for tjenesteytere til å registrere deler av IPLOS-informasjonen (funksjonsnivå) for hver enkelt tjenestemottaker. Det pekes ut en eller noen få ansatte på hver enhet som skal registrere funksjonsnivå. Bare disse har teknisk tilgang til å registrere disse opplysningene.
- For å få tilgang/bli utpekt til å kunne registrere funksjonsnivå, må vedkommende autoriseres. Autorisasjon gis bare etter gjennomført opplæring, og autorisering må fornyes årlig.
- Det er etablert en ordning med et skille mellom saksbehandlere og tjenesteytere, og hvor saksbehandler er gitt oppgaven å foreta førstegangs registrering av IPLOS-data. Saksbehandlerne utgjør et lavere antall personer sammenlignet med tidligere ordning hvor tilnærmet alle tjenesteytere kunne ha rollen som saksbehandler, og foreta førstegangs vurdering og registrering av IPLOS.
- Det er opprettet to typer stillinger, som begge er knyttet til å gi opplæring av ansatte om IPLOS:
  - IPLOS-koordinatorer: Driver opplæringstiltak knyttet til IPLOS og autorisasjon.
  - Opplæringsansvarlige: Driver opplæring av ansatte i bruken av omsorgstjenestens fagsystem, herunder også IPLOS.
- Det er utarbeidet dokumenter som beskriver IPLOS og bruk av IPLOS:
  - Rutine autorisering ADL registrering
  - Retningslinjer for registrering av IPLOS i fagsystemet
  - Rutine hjemmejournal
- Det er etablert et ikke ubetydelig kontrollapparat. Kontroll utøves ikke på formaliserte måter som for eksempel tilsynsbesøk eller revisjon, men gjennom sjekk og sammenligning av statistiske data, gjennomganger i forbindelse med spesifikke problemstillinger og gjennom den løpende anvendelsen av IPLOS-data til ressursfordelingsformål.

Dette kan betraktes som et relativt storstilt forsøk på å standardisere kunnskap i tilknytning til IPLOS. Likevel angir informantene at en betydelig del av kunnskapen om IPLOS oppstår i samhandling med kolleger ”ved skjermen”. Det er 13 av 17 informanter som kan tolkes slik at de mener at uformelle prosesser ved dataskjermen gir bidrag til kunnskapsdannelsen. En ikkeautorisert koordinator sier det såpass direkte: ”Kurs sender vi ingen på lengre i forhold til

dette. Opplæringa foregår internt her”. Og en autorisert tjenesteyter ved en helt annen enhet sier følgende: ”For min del så hadde jeg aldri hørt om IPLOS før jeg begynte i Trondheim kommune nei, og det er ikke noe kursing, det er det ikke, man lærer av hverandre”. Disse og noen få andre utsagn med samme budskap kan imidlertid ikke tolkes som at de formaliserte opplæringstiltakene ikke har vært eller fortsatt er av stor betydning. Dette ut fra at informantene også forteller om opplæringstiltak de har deltatt i på ulike måter, og at informantene ikke kommer fra et tilstrekkelig og dekkende utvalg enheter.

Dermed kan det fastslås at både formaliserte opplæringstiltak og mer uformelle prosesser i det daglige arbeidet bidrar til IPLOS-relatert kunnskap i omsorgstjenesten i Trondheim kommune. Denne holdningen synes utbredt på tvers av yrkesgruppetilhørighet.

### **7.5.3 Hva fremmer læring?**

Det er ikke min hensikt å bevare spørsmålet på en systematisk måte, men jeg bruker det for å rette oppmerksomhet mot andre sider ved kunnskap og kunnskapsutvikling enn det som mer tradisjonelt renner en i hu i første omgang. Som utgangspunkt kan det tas tak i et skille mellom kunnskap forstått som noe entydig, og som befinner seg i et individs hode eller i en bok eller datamaskin, og kunnskap forstått som noe som reforhandles og reproduseres med nye variasjoner i en kontinuerlig prosess. Disse to perspektivene på kunnskap kan benevnes som henholdsvis strukturelt og prosessuelt (Newell et. al, 2002). Med et strukturelt kunnskapsperspektiv så vil kunnskap om IPLOS lett kunne oppfattes som et spørsmål om opplæringstiltak, og kunnskap i IPLOS noe som er tilgjengelig for alle på samme måte, for eksempel konkretisert som bare en mulig felles forståelse av en statistisk tabell. Med et prosessuelt kunnskapsperspektiv blir dette noe mer komplisert, og avhengig av sosiale relasjoner og kontekst. Kunnskap om IPLOS er avhengig av det som deles med kolleger, og kunnskap i IPLOS er både det du ser og det IPLOS gjør deg blind for. Og ikke nok med det, begge deler vil variere over tid og fra sammenheng til sammenheng. Jeg er av den oppfatning at både ANT, klassifiseringsteorien og praksisfellesskap er i samsvar med et prosessuelt kunnskapsperspektiv, og jeg vil også selv støtte meg på et slikt perspektiv i den videre drøftingen. Jeg vil i fortsettelsen av dette kapitlet drøfte kunnskapsdannende prosesser i lys av aksene individ – gruppe, formalisert – ikkeformalisert, her og nå – kontinuerlig og til slutt kunnskap – makt.

Er kunnskap knyttet til individet eller den sosiale sammenhengen individet befinner seg i? Wenger hevder at det er så lett å overse at individene inngår i praksisfellesskap at det også blir oversett at praksisfellesskap har grenser. Grenser som setter rammer for individets verdensbilde, selvbilde og kunnskap. Derfor er det også en tendens til at det legges for mye vekt på de individuelle sidene ved kunnskap (Wenger 1998:140). Slik jeg forstår Wenger, representerer det å krysse grenser mulighet for både fremming og hemming av læring. Når noen krysser grensen for sitt praksisfellesskap, og trer inn i et annet, utfordres deres erfaringer og forståelse. Muligheten for læring ligger i den spenningen som da oppstår, men det er ikke min forståelse av Wenger at dette framstilles som konfliktfritt eller enkelt, heller ikke at læring nødvendigvis vil finne sted. En implikasjon av en slik forståelse av hva som fremmer læring, gitt en målsetting om økt kunnskap om IPLOS tolket inn i min case, kunne for eksempel bety at Trondheim kommune i tillegg til de etablerte rene opplæringstiltakene også etablerte møtefora for autoriserte tjenesteytere, instruktører og koordinatører, og inviterte ikke-autoriserte til å delta, og samtidig gjorde det på en eller annen måte attraktivt å delta. Dette kan kanskje kunne hevdes å ha et perspektiv på kunnskap om IPLOS, men det er også mulig å vri dette til kunnskap i IPLOS ved å sette andre problemstillinger på dagsorden og invitere andre ansatte eller eksterne aktører inn i fellesskapet.

Med formalisert - ikkeformalisert mener jeg her den formaliserte organisasjonsstrukturen i betydningen enheter og avdelinger, til forskjell fra andre strukturer som normalt ikke ville fått plass på et organisasjonskart, her i betydningen av de relaterte og spesialiserte roller og oppgaver knyttet til IPLOS. Wenger viser med sitt praksisfellesskap at læring også handler om fellesskap som krysser organisatoriske grenser. En slik forståelse tolket inn i min case kan for eksempel bety at Trondheim kommune satser på å gjennomfører tiltak for kunnskapsutvikling og kunnskapsspredning som ikke tar utgangspunkt i enheter. Dette er også hva jeg oppfatter at Trondheim kommune gjør, men det kan kanskje tenkes at andre kommuner ville ha nytte av å gjøre en vurdering av hvor og hvordan opplæringstiltak organiseres ut fra en slik forståelse. Når det er sagt så er det også viktig å ta inn over seg at praksisfellesskap, definert i henhold til Wenger, er noe som vokser fram uten beslutninger om det fra ledelsens eller andres side. Er det da mulig å se for seg at organisasjonen faktisk kan styre praksisfellesskapet og gjennomføre tiltak som hemmer eller fremmer kunnskapsutviklingen der? Min holdning er at det er mulig å legge til rette, men at resultatet ikke kan tas for gitt, noe jeg også mener er i samsvar med Wengers oppfatning.

En egenskap ved praksisfellesskap er at de eksisterer over lengre tidsrom. Det tar tid å utvikle, det tar tid å endre, og det vil ta tid før det forsvinner. Wenger hevder dette er en viktig forutsetning for at kunnskap skal utvikles, og et resultat av at kunnskap er et bærende element i praksisfellesskapet. Jeg forstår av dette at et viktig stikkord for læring er kontinuitet. Her kan kanskje forskjellen på et dagskurs og et studium være et eksempel også på tidsperspektivet, ikke bare på de sosiale sammenhengene som Wenger også legger inn i sin forståelse av praksisfellesskapet. Læring skjer i større grad når man er i en gitt sammenheng over tid enn om man er der kun en kort tidsperiode. Det kan kanskje bety at hvem som har oppgaven med å registrere ADL er noe som ikke bør skifte for ofte i enheten, at opplæringstiltak er rullerende, at koordinatorene tas godt vare på slik at de velger å fortsette og lignende. Når det er sagt, så har jeg ikke informasjon om hvordan dette er i Trondheim kommune, eller en oppfatning om hvordan dette skulle håndteres i praksis.

Makt er et begrep som jeg synes det kan være vanskelig å lodde dybden i, men som likefullt er interessant. Det kan også knyttes til læring. Her er et utsagn fra en økonomimedarbeider som kan forstås knyttet til makt og kunnskap: "[...] jeg vet ikke om det er sånn ute, men det gir jo makt, mens det egentlig skulle være sånn at den kunnskapen skal spres ut [...]". Wenger tar utgangspunkt i at forståelse og mening forhandles kontinuerlig, både som en individuell og en sosial prosess. Og dette er også en del av læringsprosessen. Men ikke alle forhandlingsparter har like stor mulighet til å påvirke resultatet av forhandlingen. Wenger knytter, og jeg oppfatter også at det i ANT gjøres en tilsvarende kobling, makt til det å slutte seg til en oppfatning eller bestemt forståelse. Wenger hevder at makt ikke kan defineres gjennom konflikt og dominans alene, men primært gjennom evnen til å handle i samsvar med aktiviteter eller prosjekter (engelsk: enterprises) vi ønsker å være en del av. Makt blir da bedre forstått som dannelsen av identitet og tilhørighet enn gjennom fokus på politiske og økonomiske systemer (Wenger 1998:189). Jeg kan med dette som utgangspunkt se på kunnskap relatert til IPLOS i Trondheim kommune som et spørsmål om mye eller lite dominerende oppfatninger i samspill eller konkurranse. Et bilde blir da at IPLOS er totalt dominerende i sammenheng med spørsmål om rettferdig ressursfordeling, i konkurranse med andre metoder og oppfatninger når det gjelder måter å forstå tjenestemottakerne på, og godt etablert men usynlig i sammenheng med dokumentasjon og saksbehandling.

#### 7.5.4 Oppsummering av analysen basert på praksisfellesskap

Teorien sannsynliggjør at praksisfellesskap er relevant for å forstå kunnskapsdannelse i en organisasjon, men praksisfellesskapet defineres på en måte som jeg finner er vanskelig å bruke slik at det kan fastslås om det foreligger et praksisfellesskap eller ikke. Med utgangspunkt i materialet så mener jeg å ha funnet flere typer stillinger som har oppgaver og roller knyttet til IPLOS: Ikke-autoriserte tjenesteytere, autoriserte tjenesteytere, koordinatorene, enhetsledere, økonomimedarbeidere/IPLOS-instruktører, opplæringsansvarlige, økonomer og rådgivere. Det er mulig å betrakte alle disse som tilhørende ett og samme praksisfellesskap, men det kan synes noe dårlig fundert i forhold til Wengers kriterier for om det foreligger et praksisfellesskap (se avsnitt 7.5.3). Det viktigste her er at med alle som har en av de beskrevne stillingene, så blir det alt for stort og spredt til at det tilfredsstiller kriteriet om varige gjensidige relasjoner. Det føles ikke tett nok til å kunne betraktes som et praksisfellesskap. På den andre siden så er det flere av de andre kriteriene som kan hevdes å være innfridd, som for eksempel kunnskap om hva andre har kunnskap om, spesifikke redskaper, presentasjoner og artefakter, og delte diskurser som representerer et bestemt perspektiv på verden. Økonomimedarbeiderne/IPLOS-instruktørene utgjør en sentral kjerne av IPLOS-relaterte ansatte, og det er min antagelse at det etter en nærmere undersøkelse ville vært mulig å slå fast at denne gruppen tilfredsstiller de fleste kriteriene. Hvis det finnes et praksisfellesskap i tilknytning til IPLOS i omsorgstjenesten i Trondheim, så må det være dem. I tillegg er det mulig å se på økonomene og rådgiverne som et praksisfellesskap. De utgjør også en relativt tett gruppe ansatte som holdes sammen av felles oppgaver og bruk av IPLOS, gruppen krysser over grensene mellom flere enheter, og tilfredsstiller sannsynligvis også flere av kriteriene. Enhetslederne har mye felles, men de synes ikke å arbeide så mye og tett sammen relatert til IPLOS at jeg finner at det tilfredsstiller definisjonen av et praksisfellesskap. De har kanskje tettere IPLOS-relaterte relasjoner til medarbeidere i egen enhet enn til hverandre. Saksbehandlerne har relasjoner til hverandre og mot enhetenes autoriserte, men jeg har ikke informasjon om hvor mye og tett disse relasjonene er, og hvor mye de er knyttet til bruk av IPLOS.

Jeg kan ikke med sikkerhet slå fast at det foreligger ett eller flere praksisfellesskap med utgangspunkt i IPLOS. Imidlertid er det mye som tyder på at økonomimedarbeiderne/IPLOS-instruktørene utgjør et slikt. I tillegg kan det være konstruktivt å vurdere om autoriserte tjenesteytere, koordinatorene og enhetsleder utgjør et IPLOS praksisfellesskap på den enkelte

enhet, på samme måte som økonomene og rådgiverne som anvender IPLOS i sitt arbeid kanskje også kan ses på som et. Også saksbehandlerne kan tenkes å utgjøre et praksisfellesskap, og da mest sannsynlig ett i hvert forvaltningskontor.

For meg ligger relevansen av denne drøftingen i forståelsen av kunnskap som nært relatert til sosiale prosesser i grupper som normalt ikke får oppmerksomhet i en organisasjon. I utgangspunktet hadde jeg oppmerksomhet mot grupper som har utgangspunkt i mer formaliserte forhold, men gjennom materialet har det tegnet seg et bilde av at det også har utviklet seg grupper av lite formalisert karakter med basis i teknologi og kunnskapsutvikling, på den måten som Wenger beskriver gruppeprosessene (Wenger 1998). Slik teorien definerer kunnskap og vilkår for utvikling av kunnskap som avhengig av tilhørighet, makt og utføring av konkrete oppgaver, så gir det økt innsikt i kunnskapens komplekse vilkår. Samtidig fører det også til at kunnskap blir vanskeligere å forstå kun som effekten av tradisjonelle opplæringstiltak. På den ene siden kan det bidra til å forklare hvorfor innføring av IT og kortvarige og begrensede opplæringskampanjer i den sammenheng sjelden eller aldri ser ut til å lykkes i første omgang, på den andre siden så sitter jeg igjen med en følelse av å ha mistet muligheten for å styre kunnskapsutviklingen og oppnå forventede resultater av formaliserte opplæringstiltak. Sannsynligvis er det lite konstruktivt å dikotomere mellom formaliserte opplæringstiltak og andre kunnskapsfremmende forhold, det er nærliggende for meg å anta at det beste vil være et både og. De lavt formaliserte gruppene eksisterer side ved side med de høyt formaliserte, og utgjør alle viktige rammer for kunnskapsutvikling, og både kursing og læring i samhandling med kolleger fører til ny kunnskap.



## 8 Konklusjon

Jeg har forsøkt å konkludere ved avslutningen av både metodekapitlet, teorikapitlet og de tre analysekapitlene. Disse konklusjonene er for fragmenterte til å fungere som konklusjon for hele arbeidet, og jeg vil derfor forsøke å se mer helhetlig på det i dette kapitlet.

### ***8.1 IPLOS og omsorgstjenesten i Trondheim kommune***

IPLOS er en faktor å regne med i omsorgstjenesten i Trondheim kommune. Kommunens ansatte har en rekke ulike oppgaver, roller og stillinger knyttet til IPLOS, og de er gjensidig avhengige av hverandre for at det skal fungere som en helhet. Mennesker, maskiner, programvare og dokumenter er knyttet sammen på kryss og tvers av yrkesgruppe-, enhets- og nivåskiller, og forbinder direktører med så vel hjelpeleiere som økonomer.

Dette nettverket av ting og mennesker er på en måte åpent og opp i dagen, men samtidig er det ikke alltid like synlig. Det er innbygd i programvare, kurs, veiledere og daglige gjøremål, men vies som andre dagligdagse ting ikke mye oppmerksomhet. Det hersker en relativt fredelig samstemthet over det hele.

IPLOS-nettverket slik jeg har beskrevet det, framstår som sammensatt og komplekst. Det er umulig å tenke seg at et slikt system skulle ha blitt til ved en enkelt overordnet beslutning på et bestemt tidspunkt, foretatt på grunnlag av en konsekvensanalyse basert på foreliggende informasjon og handlingsalternativer. Dette er et system som eksisterer på grunnlag av små og bitte små, formelle og uformelle, beslutninger, tilslutninger og avklaringer. Slike avklaringer og tilslutninger ser ut til å skje mer eller mindre hele tiden. Det pågår et kontinuerlig vedlikeholdsarbeid: Opplæringstiltak, utredninger, utvidelser til nye virksomhetsområder, utvidelse i nye anvendelser, nye maskiner, bedre programvare. Utviklingshistorien kan vise til både store og prinsipielle konflikter så vel som mindre motsetninger og uenighet. Det forekommer fortsatt uenighet, særlig knyttet til hvordan tjenestemottakerne blir merket og sortert, men de store kontroversene synes i øyeblikket tilbakelagte.

Systemet produserer i det stille styringsdata på flere nivåer. Sykepleieren vurderer en ny henvendelse som har kommet fra saksbehandler, økonomer analyserer regnskapet i lys av et nytt datasett, enhetslederne følger med på om timetallet er innen akseptabel avstand fra normen, og direktøren informerer kommunestyret om effekten av satsingen innen et

tjenesteområde. Den informasjonen de benytter i sitt arbeid er basert på de samme forutsetningene og de samme grunnleggende betraktningene. Kunnskap spres, kunnskap skapes og gjenskapes i nye former, og kunnskap hindres i å utvikle seg. Noen forestillinger om IPLOS, og forestillinger basert på IPLOS, dominerer. Det er bred enighet om hva IPLOS er og hva IPLOS medfører. IPLOS er i første rekke ressursfordeling, og det medfører en mer rettferdig ressursfordeling. IPLOS er også saksbehandling, tjenesteyting og statistikk. Alle har sin egen oppfatning av hva denne enigheten består i, men likevel: enighet på et grunnleggende nivå er det likevel. Det fortelles om små konflikter, forhandlingsprosesser og motstridende interesser. Men ingen i omsorgstjenesten i Trondheim bestrider IPLOS, i øyeblikket er det vanskelig å se for seg hvordan IPLOS skal kunne utfordres.

## **8.2 IPLOS utenfor omsorgstjenesten i Trondheim**

Gjennom beslutningen om å gjennomføre en casestudie ble eventuelle forbindelser mellom situasjonen i Trondheim kommune og resten av verden tonet ned. Men de er der. Den innledende tekstgjennomgangen viser at interessekonflikter knyttet til IPLOS mellom ulike nasjonale aktører var i stand til å rukke ved systemets legitimitet, og i siste omgang endre utformingen av klassifiseringssystemene. Det førte til at det ble utarbeidet ny veileder og etter hvert iverksatt opplæringstiltak våren 2009, noe som selvfølgelig berører også Trondheim kommune, og sannsynligvis vil komme til å bety lokale justeringer av innholdet i kurser, veiledning og statistikkbruk.

Det finnes i mitt materiale også spor av koblinger mellom det lokale aktør-nettverket og andre aktører utenfor kommunen: Nasjonale standarder, et nasjonalt helseregister tuftet på en særskilt forskrift, det nasjonale statistikkorganet SSB. I tillegg påviser materialet også at det er etablert et uformelt forum for IPLOS-koordinatorer og andre som er engasjert i IPLOS gjennom sitt arbeid mellom Trondheim kommune og noen av nabokommunene. Det er min antagelse at disse forbindelsene påvirker IPLOS-nettverket i Trondheim kommune, og at for å forstå IPLOS i Trondheim så er det også av stor betydning å forstå IPLOS på nasjonalt nivå. Det er en for meg nærliggende antagelse at IPLOS i Trondheim og IPLOS i nabokommunene og nasjonalt både kan gjensidig forsterke hverandre i noen situasjoner og sammenhenger, og utfordre og fremme endring i andre. Dette kan teoretisk ses i sammenheng med ANT som definerer aktør-nettverk på en slik måte at de må kunne forstås som tilnærmet uendelige kjeder med relasjoner i konstant utvikling, og hvor avgrensningen blir et spørsmål om hensiktsmessighet. Også teorien om klassifiseringssystemer og praksisfellesskap behandler og

belyser spørsmål om spredning av systemer og kunnskap. Jeg har imidlertid latt kommunen danne sentrum for mitt arbeid, og latt relasjonene ut over kommunens grenser forsvinne ut av historien i det stille for å gjøre arbeidet overkommelig innenfor rammene av en mastergradsavhandling.

### **8.3 Kunnskap og erkjennelser**

I tillegg til å beskrive IPLOS, det vil si med hovedvekt på systemets informasjonsinnhold, ansatte og deres bruk av IPLOS, samt arbeidsprosesser der IPLOS benyttes, så var det min intensjon også å kunne si noe om hvordan IPLOS har påvirket, og selv blitt påvirket, de sosiale relasjonene i omsorgstjenesten i en kommune. Med utgangspunkt i de 2 øvrige problemstillingene, henholdsvis kunnskap om IPLOS og oppfatning om IPLOS, mener jeg det på grunnlag av dette arbeidet kan trekkes fram noen konkrete funn:

- IPLOS oppfattes hovedsakelig som et system for ressursfordeling, og at dette er en mer rettferdig måte å fordele ressurser på enn den som ble benyttet tidligere. Denne oppfatningen deles av de som er knyttet til IPLOS, uavhengig av yrkesgruppe og rolle.
- Det er koblingen mellom klassifisering av tjenestemottakernes funksjonstap, helsepersonells dokumentasjonsplikt og rettferdig ressursfordeling som danner basis for at IPLOS kan betraktes som et sterkt aktør-nettverk, eller makroaktør, i omsorgstjenesten i Trondheim kommune.
- IPLOS er integrert i dokumenter, datasystemer og daglige arbeidsoppgaver på en slik måte at det får lav oppmerksomhet fra store deler av arbeidstakerne i omsorgstjenesten, og få ansatte synes å ha innsikt på detaljnivå om hvordan systemet fungerer. Tilhørighet til yrkesgruppe og stillingstype kan synes lite relevant for oppfatning om og forståelse av IPLOS, men her er materialet for svakt til å konkludere.
- Kunnskap om IPLOS og bruken av det opparbeides og spres gjennom en kombinasjon av formelle opplæringstiltak og uformelle læringsprosesser kolleger imellom. Relasjonene knyttet til disse læringsprosessene kan betraktes som ett eller flere praksisfellesskap, og disse lite formaliserte gruppene bidrar til å opprettholde og utvikle kunnskap og forståelse relatert til IPLOS, både på et konkret praktisk plan og på grunnleggende forståelse.
- IPLOS bidrar til systematisert kunnskap om tjenestemottakere og bistandsbehov i omsorgstjenesten i Trondheim kommune, men dette skjer ved å fokusere på noen

spørsmål til fordel framfor andre, og det skjer basert på en forståelse som fortrenger andre måter å forstå verden på.

- IPLOS i Trondheim er et lite kontroversielt tema, og det hersker en grunnleggende enighet om hvordan systemet skal oppfattes. Det finnes både uenighet og spor av konflikten knyttet til effekter av å klassifisere mennesker etter funksjonstap, men de er relativt dempet, og ansatte er mer refererende enn direkte engasjert.

Mennesket er en del av naturen, og skillet mellom organisasjon og teknologi er mye mindre enn hva jeg har oppfattet. Skillet synes å bli mer og mer usynlig jo mer i detaljene man går. Organisasjoner påvirkes åpenbart i stor grad av informasjonsteknologien, i alle fall hvis man antar at eksemplet med IPLOS i omsorgstjenesten i Trondheim kommune kan ha en viss overføringsverdi. IPLOS i Trondheim framstår som en makroaktør, og både den som ønsker en lignende situasjon i en annen kommune og den som ønsker å unngå det, kan kanskje lære noe av de konkrete grepene som Trondheim har tatt. Det er her imidlertid på sin plass å trekke fram en annen erkjennelse jeg har fått gjennom arbeidet: aktør-nettverk og praksisfellesskap er bedre egnet for å forstå enn som planleggingsverktøy. IPLOS i Trondheim vil aldri være det samme som IPLOS noe annet sted.

Jeg har i metodekapitlet redegjort for hva jeg mener er metodiske svakheter. Jeg har dermed også sagt noe om hva jeg ville ha gjort annerledes. Med mer bearbeidelse av problemstilling og forskningsspørsmålene kunne jeg kanskje oppnådd å bli mer presis i både intervjuer og analyser. Jeg ville ha avgrenset dette arbeidet til noen færre forhold og begreper, og i større grad søkt å bruke ressursene til å finne mer dokumentasjon knyttet til disse. Det kunne kanskje ha medført at arbeidet hadde blitt mer underbyggende for det som hadde blitt konklusjonene, og mindre eksplorativt, åpent og søkende. Men denne erkjennelsen framstår for meg likevel som et lite paradoks: Uten dette arbeidet, så var det kanskje ikke mulig å ha en klar nok forståelse til å kunne blitt mer presis?

## **8.4 Nye spørsmål**

Det følgende er det jeg selv har tenkt under arbeidet med denne avhandlingen. På basis av denne avhandlingen og med et ANT-perspektiv så er det mulig å se nye spørsmål ved å tenke seg utvidelse av det aktør-nettverket som her er beskrevet.

- De ikke-autoriserte og de autorisertes bruk av IPLOS og elektroniske dokumentasjonssystemer er relativt lite beskrevet i avhandlingen. Det er et åpent

spørsmål om hvor hyppig bruken av slike systemer er for ansatte i Trondheim kommunes omsorgstjeneste så vel som i andre kommuner, og hvilke deler av et slit system som faktisk benyttes. Her kan jeg se muligheter for flere problemstillinger og spørsmål. Hvordan er bruken, hvorfor er den som den er og hva skal til for å endre situasjonen? Noe kan kanskje besvares med en kvantitativ tilnærming, noe med en kvalitativ.

- Hvordan stiller situasjonen seg for forholdet mellom kommunens øverste ledelse, i denne casen vil det si direktøren og hans stab, og kommunens politiske ledelse? Er dette et forhold hvor IPLOS har betydning, og hva fører det i så fall til? Jeg har i denne avhandlingen dokumentert at det finnes spor av IPLOS i disse relasjonene, men har ikke hentet informasjon fra de det gjelder eller på en måte som gjør det mulig med mitt materiale å se nærmere på dette.
- Hvordan utvider IPLOS-nettverket seg fra Trondheim kommune og til nabokommunene, og hvordan påvirker det utviklingsprosesser i de andre kommunene? Jeg har funnet koblinger mellom ansatte med IPLOS-tilknyttede stillinger i Trondheim og nabokommunene, så her ligger det et åpent felt.

Med bakgrunn i forståelsen av IPLOS som et klassifiseringssystem så kan det også utvikles nye spørsmål.

- Hvordan opplever tjenestemottakerne å bli klassifisert? Har tjenestemottakerne et forhold til IPLOS, og i så fall hvilket? Er det systematiske forskjeller mellom tjenestemottakere?

Med utgangspunkt i praksisfellesskapene og gruppedannende prosesser på basis av oppgaveløsning og kunnskap, så er det også mulig å reise nye spørsmål.

- Hva vil det si å legge til rette for praksisfellesskap og ikkeformaliserte læringsprosesser? Er det mulig å se resultater av tilretteleggingstiltak? Virker de like godt eller bedre enn tradisjonelle opplæringstiltak?



## Litteratur

- Bowker, G. C., Star, S. L. (2000): *"Sorting Things Out, Classification and Its Consequences"*, MIT Press.
- Callon, M. (1991): *"Techno-economic networks and irreversibility"*. I Law, J. (red.): *"A sociology of Monsters: Essays on Power, Technology and Domination"*. Routledge, London.
- Coghlan, D., Brannick, T. (2005): *"Doing Action Research In Your Own Organization"*. SAGE Publications, London.
- Czarniawska, B., og Hernes, T. (red) (2005): *"Actor-Network Theory and Organizing"*. Liber & Copenhagen Business School Press, Malmö.
- Elovaara, P. (2006): *"Between Stability and Instability – Using ANT and ANTa as Analytical Perspectives Telling Information Technology Stories"*. International Journal of Feminist Technoscience.
- Gabrielsen, B., Otnes, B., Sundby, B. (2008): *Individbasert statistikk for pleie- og omsorgstjenesten i kommunene (IPLOS). Resultater fra arbeidet med IPLOS-data for 2006*. Notat. SSB, Seksjon for helsestatistikk.
- Holme, I. M., Solvang, B. K. (1986/1996): *"Metodevalg og metodebruk"*. TANO AS.
- Holmström, J., Robey, D. (2005): *"Inscribing organizational change with information technology"*. I Czarniawska, B., Hernes, T. (red): *"Actor-Network Theory and Organizing"*. Liber & Copenhagen Business School Press, Malmö.
- Holmström, J. (2005): *"Why Does RePEc Persist?"* Swedish School of Economics and Business Administration.
- Holmøy, J. (2001): *"GERIX 1995-1999 Dokumentasjon, system, data, program."* SSB.
- Klein, H. K., Myers, M. D. (1999): *"A Set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information Systems"*. MIS Quarterly Vol. 23 No. 1, pp. 67-94.
- Latour, B. (1998): *"Kan vetenskapssociologien lære organisationsteori någonting"*. I *"Artefaktenes återkomst"*. Nerenius & Santerus Förlag, Stockholm.
- Latour, B. (2005): *"Reassembling the Social. An Introduction to Actor-Nettwork-Theory"*. Oxford University Press, New York.
- Lines, K. (2007): *"Management Information Systems in Health Care. Politics and Dynamics of Legitimacy"*. HINT/Copenhagen Business School, PhD. Serie 4.2007.
- Lyngdal, L. E. (1989): *"Organisasjonsutvikling i teori og praksis"*. TANO.

- Monteiro, E., Hanseth, O. (1995): "*Social shaping of information infrastructure: on being specific about the technology*". <http://ifi.uio.no/~oleha/Publications/siste82.html>.
- Norsk Gallup (2002): "*IKT i kommunene. Kommunenes beskrivelse og vurdering av IKT-situasjonen 2001/2002*". Norsk Gallup.
- Opedal, S., Stigen, I. M., Laudal, T. (2002): "*Flat struktur og resultatenheter. Utfordringer og strategier for kommunal ledelse*". NIBR-rapport 2002:21
- Piene, H., Hofstad, T., Bækkevold, T., Gravås, H. og Nystadnes, T. (2004): "*Kravspesifikasjon for elektronisk dokumentasjonssystem for pleie- og omsorgstjenesten*". KITH Rapport 15/03.
- RO (2006): "*Forvaltningsreformer i pleie- og omsorgstjenesten – en kartlegging av kommuner og bydeler med bestiller-utførermode*ll". Rapport fra RO.
- Sosial og helsedepartementet (2000): "*Individbasert pleie- og omsorgsstatistikk (IPLOS) i KOSTRA. Forslag til informasjonssystem for pleie- og omsorgstjenesten*". Sosial og helsedepartementet.
- Sosial- og helsedirektoratet (2003): "*Prosjektrapport IPLOS-prøveprosjekt*". Sosial- og helsedirektoratet.
- Wenger, E. (1998): "*Communities of Practice. Learning, Meaning and Identity*". Cambridge University Press.
- Wenger, E. (1998): "*Communities of Practice. Learning as a Social System*". Systems Thinker.
- Wibeck, W. (2000): "*Fokusgrupper. Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*". Studentlitteratur.



## Figurer

Nr	Navn	Side
1	Aktører og relasjoner.....	80

## Forkortelser og navn

ADL	Avledet av aktiviteter i dagliglivet, fra engelsk activities of daily living. Brukes også om de aktivitetene som er variabler i funksjonstapsklassifiseringen i IPLOS.
BPA	Brukerstyrt personlig assistanse
EPJ	Elektronisk pasientjournal.
GERICA	Navn på elektronisk dokumentasjonssystem brukt i pleie- og omsorgstjenesten i mange kommuner
GERIX	Betegnelsen på et informasjonssystem for pleie- og omsorgstjenesten. Forløper for IPLOS.
ICD	Av engelsk International Classification of Diseases. Internasjonal standard for klassifisering av sykdom.
ICPC	Av International Classification of Primary Care. Internasjonal standard for klassifisering i primærhelsetjenesten.
IKT	Informasjons- og kommunikasjonsteknologi.
IPLOS	Av individbasert pleie- og omsorgsstatistikk. IPLOS er betegnelsen på et nasjonalt helseregister som skal danne grunnlag for statistikk for pleie- og omsorgssektoren. Det er verktøy for dokumentasjon, rapportering og statistikk for kommunene og for statlige myndigheter.
IT	Informasjonsteknologi.
KITH	Kompetansesenter for IKT i helse- og sosialsektoren AS.
KOSTRA	Av kommune- stat rapportering. Nasjonal statistikk om kommunal aktivitet.
KS	Kommunenes interesse-/arbeidsgiverorganisasjon.
NSD	Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste.
PDA	Av personlig digital assistent. Brukes om små håndholdte datamaskiner som i denne casen brukes til å hente ut sentral informasjon om tjenestemottakerne, og til å registrere tjenesteyting nært i tid til selve utførelsen.
SHD	Sosial- og helsedepartementet.
SINTEF	Navn på forskningsorganisasjon.
SSB	Statistisk sentralbyrå, det organ som håndterer IPLOS-registeret og utarbeider nasjonal statistikk basert på IPLOS og KOSTRA.
UFB	Uten fast bopel.

ULOPA	ULOPA er et navn på et andelslag av og for funksjonshemmede, og som har som viktigste oppgave å være arbeidsgiver for assistenter under ordningen brukerstyrt personlig assistanse.
Volven	Nasjonal metadatabase for helsevesenet, tilgjengelig på internett.
Xml-fil	En type datafil som er utarbeidet i et markeringsspråk som brukes til koding av informasjon på internett og annen elektronisk kommunikasjon.

## Vedlegg 1      Intervjuguide

### 1. Involvering og praktisk tilknytning til IPLOS

- Hvordan bruker gruppene IPLOS?
- Er deres arbeidsdag på en eller annen måte knyttet til IPLOS?
- Når, hvor ofte, på hvilken måte?
- Hva brukes IPLOS til?
- Direkte eller indirekte?
- Hvilke deler av IPLOS bruker gruppene?
- Er det noe som er viktigere enn resten, eller noe som utelates?
- Noe gruppen tolker på "deres egen måte"?

### 2. Hvordan IPLOS kan karakteriseres

- Hvordan oppfatter gruppene IPLOS som system?
- Er det et økonomisystem, et statistikkssystem, et pasientsystem, et budsjettssystem, et kommunikasjonssystem eller noe annet?

### 3. Historien om IPLOS

- Finnes det et tidsperspektiv knyttet til IPLOS?
- Finnes det et "før", eller "etter"?
- Finnes det sentrale historiske begivenheter?

### 4. Uenighet

- Er det, eller har det vært, konflikter knyttet til forståelsen av IPLOS?
- Finnes det motstridende oppfatninger av IPLOS, kanskje også for- og motkrefter i mer eller mindre kontinuerlig kamp?
- Har fagforeninger eller andre grupperinger engasjert seg for/mot IPLOS?

### 5. Samarbeidsrelasjoner og integrasjon

- Hvem samarbeider gruppen med ved hjelp av IPLOS?
- Er det kommunikasjonsprosesser de inngår i?
- Hvilke relasjoner har IPLOS til andre systemer (utover rutiner)? Fagsystemer, dokumentasjonssystemer, økonomisystemer.

## 6. Kunnskap

- Hvordan får de ulike gruppene kunnskap om IPLOS?
- Møter de IPLOS gjennom kolleger og uformell kunnskapsoverføring
- Er det gjennom formelle kurs, opplæring og godkjente ”agenter”?
- Prøver de seg ut på egen hånd med prøving og feiling, med instruksjer og tips?
- Muntlig, skriftlig?
- Finnes det eksempler jeg kan få tilgang til?
- Er forståelse og kunnskap knyttet til rutiner?
- Finnes det rutiner? Formelle og /eller uformelle?
- Motstridende?
- Kan det utleveres eksempler på rutiner?

## 7. Nytte av IPLOS, og gyldighet av IPLOS statistikk

- Hva er nytteverdien av IPLOS?
- Bør kommunen fortsette eller slutte med IPLOS?
- Vil endre seg hvis IPLOS ble fjernet?
- Hvordan, og blir det bedre eller verre?
- Blir alle data registrert?
- Er IPLOS som statistikk til å stole på?
- Kan jeg få tilgang til statistikk på hvilke data som ikke er fullstendige (avvik fra 100 % (100 % = totalt antall brukere registrert)).

## 8. Innflytelse og gevinst

- Hvilke grupper bestemmer hvordan IPLOS skal defineres?
- Har en eller flere grupper nytte av IPLOS i forhold til makt og innflytelse?
- På hvilken måte er det nyttig?
- Finnes det skriftlige avklaringer, instruksjer eller andre normative dokumenter? Hvem har skrevet disse?